



RESOLUCIÓN No.015 (12 ENE 2021)

“Por medio de la cual se adopta el Modelo de Atención al Ciudadano de la Procuraduría General de la Nación”

EL PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia señala que, la función administrativa está al servicio de los intereses generales y propende por el cumplimiento de los fines del Estado. En concordancia, el artículo 123 constitucional establece que los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad, y que ejercerán sus funciones en la forma prevista en la Constitución Política, la Ley y los reglamentos.

Que el numeral 7° del artículo 7° del Decreto 262¹ de 2000, faculta al Procurador General de la Nación para: *“expedir los actos administrativos, órdenes, directivas y circulares que sean necesarios para el funcionamiento de la entidad y para desarrollar las funciones atribuidas por la ley”*.

Que el artículo 277 de la Constitución Política señala, entre otras, las funciones a cargo del Procurador General de la Nación, además de las que determine la Ley.

Que el literal “b)” del artículo 4° de la Ley 87² de 1993 establece que *“Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno ... b) Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos ...”*.

Que de conformidad con lo establecido en el numeral 1° del artículo 18 del Decreto Ley 262 de 2000, la División de Registro y Control y Correspondencia, es la dependencia de la entidad encargada de: *“1. Recibir, clasificar, registrar, asignar el número único de radicación, repartir y enviar a la dependencia que corresponda las quejas, reclamos, peticiones y comunicaciones relacionados con actuaciones disciplinarias que se presenten ante la entidad.”*; y que de acuerdo con los numerales 1° y 2° del artículo 66 de la misma Ley, la División Centro de Atención al Público CAP es la encargada de: *“1. Orientar e informar a los ciudadanos que soliciten la actuación o la intervención de la Procuraduría.; y de 2. Recibir las quejas, reclamos y peticiones verbales, relacionados con actuaciones disciplinarias que se presenten ante la entidad y enviarlas a la División de Registro y Control y Correspondencia.”*

¹ *“Por el cual se modifican la estructura y la organización de la Procuraduría General de la Nación y del Instituto de Estudios del Ministerio Público; el régimen de competencias interno de la Procuraduría General; se dictan normas para su funcionamiento; se modifica el régimen de carrera de la Procuraduría General de la Nación, el de inhabilidades e incompatibilidades de sus servidores y se regulan las diversas situaciones administrativas a las que se encuentren sujetos”*

² *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”*



RESOLUCIÓN No.015 (12 ENE 2021)

“Por medio de la cual se adopta el Modelo de Atención al Ciudadano de la Procuraduría General de la Nación”

Que en virtud de las anteriores funciones, las Divisiones en mención deben propender porque el relacionamiento con el ciudadano, sea un ejercicio en el que sus derechos de acceso a la información pública se garanticen de la manera prevista en la política pública CONPES³ 3785 del 9 de diciembre de 2013⁴, que describe el modelo de gestión pública eficiente de servicio al ciudadano, que a su vez, fortalece las capacidades institucionales, técnicas, operativas, mejora los procesos y procedimientos de las entidades e impacta positivamente en la forma como gestionan sus objetos misionales y proceso de apoyo.

Que, en armonía con los preceptos de la política pública sobre la implementación del modelo de gestión pública eficiente de servicio al ciudadano, el Plan Estratégico Institucional 2017-2021 *“POR UNA PROCURADURÍA CIUDADANA”*, prevé en su objetivo general⁵ la importancia de facilitarle al ciudadano la comunicación con la Entidad, factor indispensable para recuperar la confianza ciudadana.

Que la comunicación entre la Entidad y el ciudadano se establece a través del ejercicio del derecho fundamental de petición, por tanto, mediante Resolución No. 9 de 2017⁶ la Procuraduría General de la Nación reglamentó el derecho de petición, y en el artículo 6° establece que: *“La Procuraduría General de la Nación cuenta para la presentación y radicación de los derechos de petición con canales oficiales idóneos como: la página web www.procuraduria.gov.co link quejas y denuncias, fax, recepción en medio físico y verbal en el nivel central a través del Centro de Atención al Público (CAP) y a nivel territorial en los puntos de radicación establecidos para tal fin en las Procuradurías Regionales, Provinciales y Judiciales, y atención telefónica. La División de Registro, Control y Correspondencia de la Procuraduría General de la Nación recibirá las peticiones y a más tardar al día siguiente a la fecha de su recibo, deberá remitirlas a la dependencia competente para que sean resueltas”*.

Que en desarrollo del proyecto de modernización y fortalecimiento de la entidad⁷, la Procuraduría y el Banco Interamericano de Desarrollo – BID, emprendieron una serie de acciones para avanzar hacia la consolidación del programa de Fortalecimiento de la PGN. El 5 de febrero de 2018, la República de Colombia

³ Consejo Nacional de Política Económica y Social.

⁴ *“POLÍTICA NACIONAL DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA AL SERVICIO DEL CIUDADANO Y CONCEPTO FAVORABLE A LA NACIÓN PARA CONTRATAR UN EMPRÉSTITO EXTERNO CON LA BANCA MULTILATERAL HASTA POR LA SUMA DE USD 20 MILLONES DESTINADO A FINANCIAR EL PROYECTO DE EFICIENCIA AL SERVICIO DEL CIUDADANO”*

⁵ “Recuperar la confianza y fortalecer las capacidades del Estado, la Procuraduría General de la Nación y la sociedad civil, para identificar, prevenir, intervenir, sancionar y no tolerar la corrupción y la mala administración (gestión indebida de lo público) y garantizar derechos, cumplir deberes y salvaguardar el ordenamiento jurídico”. En el mismo sentido, los objetivos estratégicos determinaron que era necesario “Consolidar una Procuraduría con planeación y gestión estratégicas, a través de un talento humano que da ejemplo de servicio público, y de una gestión del conocimiento y de las Tics al servicio de la misionalidad, para mejorar la calidad de vida del ciudadano, en la nación y el territorio”.

⁶ *“Por la cual se reglamenta el derecho de petición ante la Procuraduría General de la Nación”*

⁷ Durante el período comprendido entre los años 2003 y 2007, la PGN ejecutó con apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) un programa de modernización que contribuyó significativamente a aumentar su capacidad institucional, dentro del cual se destacó como uno de sus principales logros la disminución en la congestión de investigaciones disciplinarias procesadas por la Entidad⁷ y que fue entendido como una primera fase del proceso de fortalecimiento y modernización de la entidad y desarrolló una segunda en el periodo comprendido entre los años 2011 y 2017 que estuvo enfocada en la Función Preventiva, la cual consideró su principal responsabilidad frente a los amplios mandatos que le otorga el ordenamiento jurídico colombiano, profundizando en su conceptualización, en la definición del alcance y en la orientación hacia la anticipación de hechos que atentan contra los derechos de los ciudadanos.



RESOLUCIÓN No. 015 (12 ENE 2021)

“Por medio de la cual se adopta el Modelo de Atención al Ciudadano de la Procuraduría General de la Nación”

suscribió un contrato de préstamo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para financiar el *“Programa de Fortalecimiento de la Gestión Institucional de la Procuraduría General de la Nación”*, el cual, busca fortalecer el control público a través del mejoramiento de la efectividad de la entidad, y fue estructurado en tres componentes: 1. Mejora de capacidades de planeación, coordinación y gestión de tecnología, 2. Fortalecimiento de las capacidades operativas a nivel territorial, y 3. Fortalecimiento de la integridad, transparencia y participación ciudadana.

Que para lograr el objetivo de determinación de lineamientos en atención ciudadana y lograr la estandarización del servicio al ciudadano que presta la Procuraduría General de la Nación, se construyó para todos los canales de atención, el Modelo de atención al ciudadano, incluyendo aspectos relacionados con la prestación del servicio con enfoque diferencial, contando así con un instrumento que define la manera en la que la Entidad debe atender las solicitudes de la ciudadanía, especificando los requisitos que por componente deben ser habilitados durante la experiencia del servicio y asegurando la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Que mediante la Resolución No. 555⁸ del 10 de junio de 2019, se actualizó el Sistema de Gestión de Calidad de la Procuraduría General de la Nación, bajo la Norma ISO 9001 de 2015, el cual se define como una herramienta gerencial que tiene como propósito promover y facilitar la mejora continua en la gestión, orientada a lograr el cumplimiento de los requisitos normativos y los determinados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Que la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión — MIPG se concentra en las prácticas y procesos que adelantan las entidades públicas para transformar insumos en resultados que produzcan los impactos deseados, es decir, una gestión y un desempeño institucional que generen valor público.

Que en el marco del Sistema de Control Interno articulado con el Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo de Integrado de Planeación y Gestión MIPG, se hace necesario la adopción del Modelo de atención al ciudadano de la Procuraduría General de la Nación como documento contentivo de directrices frente a la atención ciudadana, enmarcadas dentro de los conceptos de ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera, en línea con las definiciones de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, además de los componentes transversales que, en conjunto, articulan y soportan la prestación de un servicio excepcional a través de un modelo único de atención a nivel nacional.

Que, previendo eventuales modificaciones en los lineamientos de atención

⁸ *“Por medio de la cual se actualiza el Sistema de Gestión de Calidad de la Procuraduría General de la Nación, bajo la Norma ISO 9001 de 2015”.*



RESOLUCIÓN No. 015
(12 ENE 2021)

“Por medio de la cual se adopta el Modelo de Atención al Ciudadano de la Procuraduría General de la Nación”

ciudadana de la Procuraduría General de la Nación, se considerará el Modelo de Atención al Ciudadano como una herramienta ágil y dinámica, que permitirá su actualización, modificación o adición, con fundamento en argumentos legales y/o técnicos, y garantizándose el despliegue de socialización respectiva al interior de la entidad, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de elaboración y control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

Que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en sesión del 12 de noviembre de 2020 recomendó la adopción del Modelo de atención al ciudadano de la Procuraduría General de la Nación.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. – Adoptar el Modelo de Atención al Ciudadano de la Procuraduría General de la Nación, cuyo contenido y texto, anexo a la presente Resolución, se entenderá como parte integral de este acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO. – Incorporar en el Sistema de Gestión de Calidad y publicar en la página web de la Entidad, el Modelo de Atención al Ciudadano de la Procuraduría General de la Nación.

ARTÍCULO TERCERO. – El Modelo de Atención al Ciudadano de la Procuraduría General podrá ser actualizado, modificado o adicionado, previa justificación legal y/o técnica, y socializado a través de la página web de la entidad, identificando de manera clara su versión de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de elaboración y control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

ARTÍCULO CUARTO. – La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,



FERNANDO CARRILLO FLÓREZ
Procurador General de la Nación

Proyectó:
Revisó:
Revisó:
Aprobó:
Aprobó:

Ingríd Viviana Torres López
Olga Lucía Tibocho Cortes- División de Registro y Control y Correspondencia
Jesús David Rodríguez Ramos / Asesor Oficina Jurídica.
Julieta Riveros González / Jefe Oficina Jurídica.
José Alirio Salinas – Secretario General



MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION

2020

Tabla de Contenido

| | |
|---|-----------|
| 1. Objetivos | 9 |
| 1.1 Objetivo general..... | 9 |
| 1.2 Objetivos específicos..... | 9 |
| 2. Alcance | 11 |
| 3. Contexto | 13 |
| 4. Referentes del Modelo de Atención al Ciudadano | 21 |
| 4.1 Marco regulatorio..... | 21 |
| 4.1.1 Marco regulatorio externo..... | 21 |
| 4.1.2 Marco regulatorio interno..... | 27 |
| 4.2 Tendencias y marco de referencias de modelos de atención..... | 28 |
| 4.3 Marco de estándares de excelencia de servicio en el Estado..... | 29 |
| 4.4 Marco conceptual..... | 32 |
| 5. Modelo de Atención al Ciudadano | 44 |
| 5.1 Caracterización de las Procuradurías..... | 44 |
| 5.2 Componentes del Modelo de Atención al Ciudadano..... | 49 |
| 5.2.1 Componentes transversales iniciales..... | 53 |
| 5.2.1.1 Política de Atención al Ciudadano..... | 55 |
| 5.2.1.2 Ciudadanos..... | 62 |
| 5.2.1.3 Portafolio de Servicios..... | 67 |
| 5.2.2 Componentes de la ventanilla hacia afuera..... | 69 |
| 5.2.2.1 Canales..... | 71 |
| 5.2.2.2 Modelo de Prestación del Servicio..... | 77 |
| 5.2.3 Componentes de la ventanilla hacia adentro..... | 93 |
| 5.2.3.1 Modelo de Gobierno..... | 95 |
| 5.2.3.2 Modelo de Procesos y Procedimientos..... | 104 |
| 5.2.3.3 Modelo de Tecnología y Gestión de la Información..... | 109 |

| | |
|--|------------|
| 5.2.3.4 Modelo de Talento Humano | 126 |
| 5.2.3.5 Modelo de Recursos Físicos | 136 |
| 5.2.4 Componente transversal final: Modelo de Evaluación y Mejoramiento | 140 |
| 5.2.4.1 Satisfacción ciudadana | 146 |
| 6. Herramientas de apropiación interna y divulgación externa del Modelo de Atención al Ciudadano de la PGN..... | 154 |
| 7. Bibliografía..... | 156 |
| 8. Anexos..... | 159 |

Índice de Ilustraciones

| | |
|---|----|
| Ilustración 1. Tipología | 45 |
| Ilustración 2. Tipología propuesta | 45 |
| Ilustración 3. Cantidad de Procuradurías asignadas por tipo | 48 |
| Ilustración 4. Modelo de Atención al Ciudadano | 49 |
| Ilustración 5. Atributos | 60 |
| Ilustración 6. Caracterización de ciudadanos | 63 |
| Ilustración 7. Servicios de la Entidad | 67 |
| Ilustración 8. Sistema integrado de canales ciudadanos | 72 |
| Ilustración 9. Canales de atención | 73 |
| Ilustración 14. Caracterización de ciudadanos | 77 |
| Ilustración 15. Niveles de atención | 78 |
| Ilustración 16. Especificación de los niveles | 79 |
| Ilustración 17. Modelo de Prestación del Servicio | 81 |
| Ilustración 18. Elementos del flujo de servicio | 83 |
| Ilustración 19. Intervención de los actores en el Canal Presencial | 84 |
| Ilustración 20. Intervención de los actores en el Canal Telefónico | 85 |
| Ilustración 21. Intervención de los actores en el Canal Sede electrónica / Correo electrónico / Aplicación móvil (APP) | 86 |
| Ilustración 22. Intervención de los actores en el Canal Escrito | 87 |
| Ilustración 23. Intervención de los actores en el Canal Chat virtual / Video chat / Funcionario virtual | 88 |
| Ilustración 24. Intervención de los actores en el Canal Redes sociales | 89 |
| Ilustración 25. Intervención de los actores en Canal Procuraduría móvil | 90 |

| | |
|--|-----|
| Ilustración 26. Intervención de los actores en Canal Kisocos digitales de atención..... | 91 |
| Ilustración 27. Capacidades del gobierno..... | 96 |
| Ilustración 28. Funciones generales | 97 |
| Ilustración 29. Creación del gobierno..... | 101 |
| Ilustración 30. Creación..... | 102 |
| Ilustración 31. Mapa de procesos | 104 |
| Ilustración 32. Cadena de valor de prestación del servicio..... | 105 |
| Ilustración 33. Modelo de Tecnología y Gestión de la Información | 110 |
| Ilustración 34. Modelo de Talento Humano | 129 |
| Ilustración 35. Desempeño de los roles de atención al ciudadano | 130 |
| Ilustración 36. Perfil liderazgo | 131 |
| Ilustración 37. Perfil ventanilla hacia adentro | 132 |
| Ilustración 38. Perfil ventanilla hacia afuera | 133 |
| Ilustración 39. Modelo de Recursos Físicos..... | 137 |
| Ilustración 40. Modelo de Evaluación y Mejoramiento..... | 141 |

Índice de tablas

| | |
|---|-----|
| Tabla 1. Herramientas de medición por canal..... | 19 |
| Tabla 2. Aspectos relevantes guía de implementación de los estándares de excelencia.. | 31 |
| Tabla 3. Procuradurías tipo Capital | 46 |
| Tabla 4. Procuradurías tipo Robusto..... | 46 |
| Tabla 5. Procuradurías tipo Intermedio..... | 47 |
| Tabla 6. Procuradurías tipo En desarrollo..... | 48 |
| Tabla 7. Protocolos de atención | 75 |
| Tabla 8. Ciclo PHVA | 106 |
| Tabla 9. Estándares de excelencia | 109 |
| Tabla 10. Convenciones de los Principios de la Política de Atención al Ciudadano | 142 |
| Tabla 11. Tabla de indicadores de satisfacción de los ciudadanos..... | 144 |
| Tabla 12. Tabla de indicadores de satisfacción de los funcionarios | 145 |
| Tabla 13. Actividades para medir la satisfacción ciudadana..... | 148 |
| Tabla 14. Herramientas de medición para los canales y otros medios de atención | 151 |
| Tabla 15. Medios de acceso y momento de aplicación..... | 152 |

Control de versiones

| Versión | Fecha | Autor | Descripción del Cambio |
|---------|------------|-------|-------------------------------|
| 1.0 | 7-09-2020 | EY | Versión inicial del documento |
| 2.0 | 3-11-2020 | EY | Actualización del documento |
| 3.0 | 24-11-2020 | EY | Actualización del documento |
| 4.0 | 27-11-2020 | EY | Actualización del documento |



1. OBJETIVOS

1. Objetivos

1.1 Objetivo general

El modelo de Atención al Ciudadano define la manera en la que la Entidad atiende las solicitudes de la ciudadanía a través de los componentes que habilitan la experiencia del servicio; de esta manera, el modelo busca contribuir en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, respondiendo efectivamente a sus derechos y deberes, con un enfoque de agilidad, innovación y humanización del servicio, promoviendo la confianza y estrechando la relación Entidad-ciudadano.

1.2 Objetivos específicos

- Establecer lineamientos sobre la prestación del servicio al ciudadano con un lenguaje claro, objetivos y formas de intervención comunes en las Procuradurías a nivel nacional.
- Orientar la atención al ciudadano al cumplimiento de los estándares de excelencia y calidad para generar un servicio excepcional al ciudadano.
- Fomentar la prestación del servicio centralizado en los ciudadanos, entendiendo a los usuarios cómo el eje y razón de ser de la Entidad.
- Articular la prestación del servicio al ciudadano para fortalecer la gestión y desempeño de las Procuradurías en sus acciones e intervenciones, con el fin de facilitar el tránsito de la información entre los distintos niveles de la Entidad.
- Fortalecer el equipo de trabajo de atención al ciudadano, basados en los valores del servidor relacionados con el compromiso, honestidad, respeto, justicia y diligencia.
- Presentar directrices que respondan a las necesidades de mejora del servicio al ciudadano, involucrando innovación, nuevas tendencias y aprovechamiento de la tecnología.
- Propender a la presencia de la Entidad en los territorios, mediante los diferentes canales de atención y herramientas tecnológicas que dispone la Entidad para el proceso de atención.



2. ALCANCE

2. Alcance

Este modelo considera la política y los componentes que conforman la atención al ciudadano para la Procuraduría General de la Nación, tales como prestación del servicio, canales, procesos y procedimientos, tecnología, talento humano, recursos físicos; así como aquellos componentes transversales a la atención como lo son los ciudadanos, portafolio de servicios y el modelo de evaluación y mejoramiento continuo del servicio.

La puesta en marcha del modelo tiene como alcance llegar a todas dependencias y servidores que intervienen en el ciclo de atención a nivel central y en los territorios, así como el involucramiento de todos los niveles jerárquicos como actores del modelo encaminados hacia el cumplimiento con el fin de dar cumplimiento de la Política de Atención al Ciudadano.





3. CONTEXTO

3. Contexto

Para lograr el objetivo de contribuir en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos respondiendo efectivamente a sus derechos y deberes, con un enfoque de agilidad, innovación y humanización del servicio, promoviendo la confianza y estrechando la relación Entidad-ciudadano, se define el Modelo de Atención al Ciudadano para la Procuraduría General de la Nación, el cual está conformado por los diferentes componentes que permitirán cumplir con la Política de Atención, y sus principios rectores.

El Modelo de Atención al Ciudadano de la Procuraduría General de la Nación se encuentra orientado hacia el cumplimiento de los siguientes aspectos clave para alcanzar la prestación de un servicio excepcional a toda la ciudadanía:

- Brindar una oferta de servicios de atención incluyente con un lenguaje claro para la ciudadanía colombiana.
- Caracterizar al ciudadano de acuerdo con sus diferencias y similitudes para generar experiencias memorables con enfoque diferencial al momento de interactuar con los servicios de la Entidad.
- Brindar acceso a los ciudadanos a los canales que dispone la Entidad, con un enfoque diferencial, teniendo en cuenta las características particulares de los territorios.
- Ofrecer un servicio de atención consistente, cercano y humano en los espacios propios y extendidos de la Entidad.
- Contar con procesos y procedimientos con flujos optimizados y articulados con los protocolos, principios y políticas del servicio al ciudadano.
- Habilitar la prestación del servicio mediante sistemas de información, aplicativos o plataformas tecnológicas diseñadas para apoyar la atención de los ciudadanos, promoviendo también un servicio con enfoque diferencial.
- Fortalecer la cultura de servicio mediante la divulgación, sensibilización y desarrollo del plan institucional de capacitación a los funcionarios que promueva la prestación de un servicio humanizado.
- Contar con una figura líder integradora que articule y coordine de forma sistemática la visión, políticas y procesos para la atención al ciudadano en la Entidad.

- Fortalecer las instalaciones optimizando el uso y circulación de los espacios, para potencializar la experiencia del ciudadano de acuerdo con el cumplimiento normativo.
- Lograr un servicio de excelencia a través del establecimiento de un sistema de evaluación y mejoramiento que monitoree los indicadores definidos para el servicio de atención.

Es importante resaltar que el presente Modelo de Atención al Ciudadano se suma y articula con una serie de esfuerzos que ha venido desarrollando la PGN en la búsqueda de brindar un mejor servicio no sólo en el nivel central, sino también proyectando que el impacto de estas iniciativas trascienda a nivel nacional, destacando:

Talento Humano:

- La inclusión del concepto de enfoque diferencial como temática en las capacitaciones realizadas a los funcionarios de la PGN, buscando garantizar mejores condiciones accesibilidad para el ciudadano al momento de recibir atención, principalmente, en aquellos canales con mayor contacto directo con el usuario, como lo son el canal telefónico y presencial.
- Sensibilizaciones a los funcionarios sobre el abordaje de la atención a la ciudadanía con discapacidad visual y auditiva en conjunto con el Instituto Nacional para Ciegos (INCI) y el Instituto Nacional para Sordos (INSOR).
- Sensibilizaciones a los funcionarios del concepto de Lenguaje Claro, con el fin de brindar al ciudadano el acceso a información institucional clara, veraz, cálida y oportuna en línea con las definiciones CONPES 3785 de 2013, buscando reducir el uso de intermediarios, aumentar la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promover la transparencia y el acceso a la información, facilitar el control y la participación ciudadana, y fomentar la inclusión social para grupos con discapacidad.
- Contratación del centro de contacto, servicio BPO, logrando fortalecer los canales de atención presencial y telefónico, mediante la incorporación de contratistas profesionales para la adecuada atención a la ciudadanía.
- En 2020 se han realizado 16 capacitaciones a los agentes del centro de contacto, con el acompañamiento de las Procuradurías Delegadas o dependencias de la PGN, priorizando el entrenamiento en trámites y servicios de mayor demanda por parte de la ciudadanía.

- Diseño de la estrategia "*Preturnos para el Canal Telefónico*", consiste en brindar directrices a los agentes en temas nuevos, relevantes o que necesitan mayor refuerzo, antes de iniciar el turno de atención, para brindar información confiable y de calidad a los ciudadanos.

Tecnología:

- Gestión con la Oficina de Sistemas para maximizar el funcionamiento del sistema de información de Gestión Documental Electrónico y de Archivo (SIGDEA) aportando a la agilidad en la gestión de correspondencia, por cuanto la garantía del registro de las solicitudes permite identificar su traza y ubicación al interior de la PGN. Aunado a lo anterior, la parametrización de los tiempos de respuestas en el sistema, posibilitando la generación de alertas de vencimientos.
- En articulación con el Centro de Atención al Público (CAP), fortalecimiento del canal de atención telefónica a través de la creación de boletines de información y rutas de atención útiles para el ciudadano, así como capacitación constante de los agentes para su uso y comunicación de estrategias de contingencia (ejemplo, contingencia frente a pandemia).
- Mejoramiento de los formularios de PQRSD, para responder a las necesidades más consultadas por la ciudadanía.
- Próxima entrada en producción del chat como parte del canal virtual de atención ciudadana.
- Adquisición de licencias para canal telefónico y chat, con el fin de apoyar la operación en los momentos de mayor demanda con más agentes, y ampliación de las licencias de troncales para que puedan ingresar más llamadas simultáneamente a la PGN.
- Adquisición de herramienta Avaya para el teléfono y chat, posibilitando un seguimiento y monitoreo permanente en el canal telefónico a través del monitoreo de llamadas y el diseño de reportes que permiten medir los niveles de atención en el canal telefónico y chat, que redundan en la identificación de oportunidades de mejora para la implementación de acciones que aportan a la calidad en el servicio.
- Adquisición de la encuesta de satisfacción del Canal Telefónico y los reportes a través de la herramienta AVAYA, para medir el servicio de forma inmediata una vez finalice la interacción con el ciudadano.

- Fortalecimiento del canal virtual con la habilitación de un micrositio para niños, niñas y adolescentes con un formulario especial diseñado para denunciar.

Infraestructura física:

- Contratación con INCI para la elaboración de señalética en braille para el área de atención al ciudadano, baños públicos del CAP y Centro de Conciliación, letreros indicativos de las áreas de cada piso en el edificio de la PGN en Bogotá y del Centro de Conciliación. Igualmente, cartillas en braille con información básica de trámites y servicios de la PGN, canales de atención y Carta de Trato Digno.
- Contratación con INSOR para la realización de videos en lengua de señas colombiana – LSC para la web institucional, carteleras virtuales y talleres de sensibilización sobre la atención de personas con discapacidad auditiva.
- En articulación con las Oficinas de Sistemas y Administrativa de la PGN, se adelanta la estrategia de Carteleras Virtuales a través de la adquisición de televisores para las áreas de atención ciudadana presencial a nivel nacional, con el fin de tener un medio a través del cual se puedan socializar las políticas institucionales a nivel territorial y multiplicar las directrices de atención al ciudadano con enfoque diferencial.
- Contamos con el método de organización de turnos para la atención presencial en el CAP en Bogotá, mediante la herramienta “Digiturno”, con nueva parametrización para identificar a los usuarios con discapacidad. Adicionalmente, se encuentra en desarrollo el despliegue de opciones para población étnica y comunidad LGTBI.
- Adecuación de los ascensores de la torre A del nivel central de la PGN, mediante la instalación de un sistema anunciador de voz y placas en acrílico con sistema braille en cada botón de los ascensores, para dar accesibilidad a ciudadanos con discapacidad visual.

Procesos y procedimientos (estandarización del servicio)

- Construcción de contenidos institucionales útiles para el mejor ejercicio de funciones de los funcionarios de la PGN, tales como, Protocolo de atención al ciudadano, Manual de competencias de la PGN, Guía de PQRSD, Caracterización de Ciudadanos y Rutas de atención de acuerdo con el tema de consulta ciudadana.

- Respecto del Portafolio de Servicios al Ciudadano, es un contenido útil de consulta no sólo para funcionarios sino también para funcionarios, en el cual se describe de manera amigable el quehacer de la PGN.
- Creación de procedimiento para la atención de las solicitudes a través del canal virtual y las comunicaciones de salida, permitiendo la estandarización de este proceso en la División de Registro y Control y Correspondencia para apoyar la adecuada gestión a las solicitudes ciudadanas.
- Creación de rutas especiales para atención de asuntos de trascendencia nacional o que requieren trámite priorizado.

Ciudadanos:

- En 2019, con el apoyo de INSOR, se construyó, interpretó a lengua de señas colombiana y divulgó un video lanzado por la PGN en conjunto con la Organización Internacional para las Migraciones y el Departamento de Ayuda Internacional de los Estados Unidos, ¡en impulso de la campaña denominada “Aquí cabemos todos!, Colombia libre de xenofobia”, para las pasadas elecciones.
- Se aportó información institucional de interés ciudadano como insumo para la contratación adelantada por la Procuraduría Delegada para la Defensa del Patrimonio Público, la Transparencia y la Integridad, para la elaboración de cartillas y videos en lenguas nativas.
- Se fortaleció la gestión de medición de satisfacción ciudadana en todos los canales de atención, mediante la mejora en los formularios de encuesta, así como las adecuaciones en los sistemas de información para el recaudo de información.

Canales:

Durante la presente vigencia, la División de Registro, Control y Correspondencia en articulación con la División de Centro de Atención al Público vienen estructurando el tema de la medición de satisfacción ciudadana por los canales Telefónico, Virtual, Escrito y Presencial, con el fin de estandarizar dicha medición y generar implementaciones para la mejora del servicio y la percepción ciudadana, dando cumplimiento a lo estipulado en los componentes de la Política Pública de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano planteada en el CONPES 3785 de 2013, para contribuir al fortalecimiento de la confianza y la satisfacción de la ciudadanía, con los servicios y trámites prestados por la Procuraduría General de la Nación.

Por ende, con el propósito de fortalecer las herramientas que permitan la medición de la satisfacción y estandarizar las preguntas de los ciudadanos para el análisis de resultados y el diseño e implementación de acciones de mejora se estructuró la siguiente metodología y herramienta de medición frente a los servicios brindados en los canales de atención para el año 2020:

| Canales | Acciones realizadas (01/01/2020 hasta el 31/07/2020) | Acciones a realizar (01/08/2020 hasta el 31/12/2020) |
|-------------------|--|---|
| Escrito | <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de una encuesta de satisfacción en uso de un formulario en Drive. | <ul style="list-style-type: none"> • Implementación del formulario de la encuesta en Drive. |
| Presencial | <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de una encuesta de satisfacción en uso de un formulario en Drive. | <ul style="list-style-type: none"> • Implementación del formulario de la encuesta en Drive. |
| Virtual | <ul style="list-style-type: none"> • Implementación del canal de atención "Chat". No obstante, aún no se encuentra disponible. • Diseño de una encuesta en un formulario de Microsoft 365 con 3 preguntas para evaluar el proceso de atención. | <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de la encuesta diseñada, tan pronto se habilite este nuevo canal de atención. |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de encuesta habilitado en la página web. | <ul style="list-style-type: none"> • Continuar con el formulario de encuesta en la página web. |
| Telefónico | <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de una nueva encuesta a través de la herramienta AVAYA ACCS, la cual permite que el ciudadano realice la encuesta al finalizar la interacción con el agente. | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar si con la nueva estructuración de la medición de satisfacción por este canal, se prescindiría de la medición actual vía web. • Implementación herramienta de medición Avaya ACC en |

| Canales | Acciones realizadas (01/01/2020 hasta el 31/07/2020) | Acciones a realizar (01/08/2020 hasta el 31/12/2020) |
|---------|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Opción web habilitada para evaluar este canal. • El informe de medición para este periodo se realizó con los datos de la encuesta del formulario de la página web. | <p>octubre con una encuesta disponible de 3 preguntas con selección múltiple.</p> |

Tabla 1. Herramientas de medición por canal

Fuente: Medición de la Satisfacción Ciudadana de los Canales de Atención de la – PGN del 2020

Transversales:

- Articulación entre las áreas de Secretaría General, Oficina de Sistemas, División Administrativa, Centro de Atención al Público e Instituto de Estudios del Ministerio Público para la coordinación de directrices a socializar a nivel territorial frente a los retos y necesidades que se presenten en cada uno de los componentes del Modelo de Atención Ciudadana diseñado para la entidad, buscando principalmente:

Fortalecer y perfilar al personal encargado de atender público; fortalecer las herramientas tecnológicas para brindar el mejor servicio (web, conexión a internet, equipos de cómputo con dispositivos ofimáticos suficiente y adecuados, ConverTic, Servicio de Interpretación en Línea – SIEL); recaudar información de todas las regionales para consolidar las adecuaciones de infraestructura física que se requieren en las áreas en que se atienden ciudadanos en todo el país, de conformidad con la norma técnica de accesibilidad física; determinar que el procesamiento de solicitudes ciudadanas estén debidamente regladas por los procesos y procedimiento internos junto con su aplicación.



4. REFERENTES DEL MODELO

4. Referentes del Modelo de Atención al Ciudadano

Este capítulo tiene como objetivo presentar los lineamientos y marcos que regulan el servicio al ciudadano, las tendencias e iniciativas que mejoran el proceso de atención, los estándares de excelencia del servicio para las Entidades del Estado y los conceptos claves que son base para el entendimiento unificado del Modelo de Atención al Ciudadano de la Entidad.

4.1 Marco regulatorio

El Modelo de Atención al Ciudadano de la Entidad se encuentra diseñado partiendo del marco regulatorio establecido interna y externamente para la prestación del servicio a la ciudadanía. Siendo que la Procuraduría General de la Nación se encarga de vigilar los derechos de los colombianos en las actuaciones de las Entidades públicas, es de vital importancia que el modelo de atención al ciudadano de la Entidad responda a este marco regulatorio a través de todos sus componentes y la participación de todos sus funcionarios.

El marco regulatorio externo contempla la normatividad vigente identificada en la Constitución Política de Colombia, Leyes y Decretos expedidas por el Gobierno Nacional y Documentos del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES).

El marco regulatorio interno contempla los lineamientos y directrices dados por el protocolo de atención ciudadano, guía para la atención de PQRSFD, manual de atención al ciudadano y manual de competencias de la PGN.

4.1.1 Marco regulatorio externo



Constitución Política de Colombia

| Artículo | Contenido |
|---------------|---|
| Artículo 2. | Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo (...) |
| Artículo 13 | Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan. |
| Artículo 23. | Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. |
| Artículo 54. | Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud (7). |
| Artículo 123. | Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus Entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento (...) |

| Artículo | Contenido |
|---------------|--|
| Artículo 209. | La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. |
| Artículo 270. | La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados. |



Leyes

| Artículo | Contenido |
|------------------|--|
| Ley 1712 de 2014 | Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y otras disposiciones. |
| Ley 1753 de 2015 | Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2014 – 2018 Todos por un nuevo país. |
| Ley 1755 de 2015 | Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo |
| Ley 1581 de 2012 | Se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. |
| Ley 1437 de 2011 | Se expide el código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso |
| Ley 1448 de 2011 | Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. |

| Artículo | Contenido |
|------------------|---|
| Ley 1474 de 2011 | Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública |
| Ley 1341 de 2009 | Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones". |
| Ley 1275/09 | Establece lineamientos de política pública nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones. |
| Ley 1145/07 | Organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones |
| Ley 1171 de 2007 | Se establecen beneficios a las personas adultas mayores de 65 años, artículo 1, 2, 9 |
| Ley 962 de 2005 | Se dictan disposiciones de racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. |
| Ley 850 de 2003 | Ley de Veedurías Ciudadanas. Establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública. |
| Ley 594 de 2000 | Ley de Archivos. Establece como fin esencial de los archivos la facilitación de la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten. |
| Ley 527 de 1999 | Acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales. |



Decretos

| Artículo | Contenido |
|-----------------------------|---|
| Decreto 620 de 2020 | Por el cual se establecen lineamientos generales para regular las interacciones que tienen los ciudadanos con las Entidades públicas a través de medios electrónicos |
| Decreto 1008 del 14 de 2018 | Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital. |
| Decreto 1413 de 2017 | Por el cual se establecen lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales |
| Decreto 103 de 2015 | Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. |
| Decreto 1377 de 2013 | Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" Ley de Habeas Data. |
| Decreto Ley 019 de 2012 | Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. |
| Decreto 2641 de 2012 | Por el cual se reglamenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos de la Ley 1474 de 2011. |
| Decreto 2623 de 2009 | Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. |
| Decreto 3246 de 2007 | Modifica el Decreto 1145 de 2004 que desarrolla el Sistema General de Información Administrativa del Sector Público, SUIP. |
| Decreto 4669 de 2005 | Reglamenta la creación del Grupo de Racionalización y Automatización de Decreto 4669/05 Trámites -GRAT y el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley. |
| Decreto 519 de 2003 | Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción bajo la supervisión del Vicepresidente de la República, funciones para participar y colaborar en la modernización, ética, eficiencia y transparencia de la gestión del Estado; colaborar en proyectos que mediante la utilización de tecnología permitan conectar las Entidades y organismos del |

| Artículo | Contenido |
|----------------------|--|
| | Estado y proveer a la comunidad información sobre la gestión pública y la realización de trámites en línea, entre otros. |
| Decreto 262 de 2000 | Por el cual se crea la estructura de la Procuraduría General de la Nación. |
| Decreto 2150 de 1995 | Suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, art 32 Ventanillas Únicas de Atención. |
| Decreto 2232 de 1995 | Se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de sistema de quejas y reclamos, artículo 8. |



Documentos del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES)

| Artículo | Contenido |
|---------------------|---|
| CONPES 3785 de 2013 | Política Nacional De Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD. 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano. |
| CONPES 3649 de 2010 | Política Nacional de Servicio al Ciudadano. |
| CONPES 3654 de 2010 | Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos. |
| CONPES 3650 de 2010 | Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea. |

4.1.2 Marco regulatorio interno

| Código | Nombre | Contenido |
|----------------------------------|---|--|
| PRT-AC-00-001 | Protocolo: atención al ciudadano | Establece los protocolos para los canales de atención telefónico y presencial; brinda a los funcionarios las pautas necesarias para facilitar la comunicación asertiva, con el fin de estandarizar los comportamientos y mejorar la calidad en las respuestas. |
| GUI-AC-00-001 | Guía para la gestión y parametrización en el sistema de peticiones, quejas, denuncias, reclamos o sugerencias de la Procuraduría General De La Nación | Establece parámetros para la adecuada atención, registro, clasificación y seguimiento de peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias - PQRDS, que son presentadas a través de los diferentes canales de atención ante la Procuraduría General de la Nación, señalando los aspectos técnicos y legales que se deben tener en cuenta para su gestión a través de los sistemas de información, en armonía con la normatividad vigente. |
| MAN-AC-00-001 | Manual de atención al ciudadano | Permite mejorar la prestación de los servicios que ofrece la PGN a las personas, así mismo busca unificar el trato a la comunidad con las actuaciones de servidores que apliquen los protocolos de atención y den un trato digno, ágil y eficiente al ciudadano. |
| Manual de competencias de la PGN | | Consolida las competencias de las diferentes Procuradurías delegadas y otras dependencias, a las que la División de Registro y Control y Correspondencia, direcciona diferentes comunicaciones recibidas a través de los canales telefónico, presencial, virtual y escrito, las cuales deben ser recepcionadas, clasificadas, radicadas, digitalizadas, sustanciadas y asignada su competencia, atendiendo a las funciones misionales de la PGN. |

4.2 Tendencias y marco de referencias de modelos de atención

Las principales tendencias y referentes coinciden en los siguientes aspectos:



Las tendencias de los modelos de atención al ciudadano están relacionadas con el servicio de atención digital, utilizando **medios tecnológicos con la capacidad para tener contacto directo con el ciudadano**. Esto refuerza la necesidad de enfatizar los esfuerzos en fortalecer estos medios para identificar los beneficios que podrían obtenerse al involucrarse dentro del modelo de atención al ciudadano.



La implementación de cualquier herramienta que suponga una mejora en la atención debe pensarse a partir del ciudadano y no de la administración, ya que el objetivo es poder dar respuesta a través de una experiencia positiva en tiempo y forma a las demandas de la sociedad, independientemente de las herramientas adoptadas.



Las herramientas contribuyen a robustecimiento de la política del gobierno local ya que permite entablar **una relación más personalizada con la comunidad y tener por lo tanto un mayor conocimiento de sus problemas y opiniones**. En base a ello, es posible orientar las políticas públicas con miras a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, conformándose un círculo virtuoso en el cual, la ciudadanía se ve favorecida y se fortalece la administración local.



El éxito de la misionalidad de una Entidad depende en gran medida de la atención que se les brinda a los ciudadanos, puesto que pueden juzgar la gestión general de la Entidad basándose en el trato de tan sólo un empleado. Por ello, se debe considerar como clave el rol, **especialización y capacitación de los funcionarios en la prestación de servicios con calidad excepcional**.



Es necesario **diversificar los canales de atención con enfoques diferenciales** que respondan a las realidades y necesidades de las comunidades a nivel nacional y territorial.



Con el fin de disminuir pasos innecesarios en los trámites sobre el ciudadano, es **necesario revisar y ajustar los procesos y procedimientos** constantemente para garantizar una óptima prestación del servicio. Por lo

tanto, para fortalecer los sistemas de servicio al ciudadano se debe lograr el rediseño de los procesos inherentes a la operación del servicio.



Respecto a la infraestructura es importante contar con una **adecuada distribución del espacio y una clara señalización** que permita al usuario identificar rápidamente los lugares en que se deben efectuar los distintos trámites. Además, se debe considerar a aquellos ciudadanos que padecen algún tipo de limitación física y esto implica diseñar y aplicar medidas que adecuen la infraestructura, de modo de poder dar respuesta a cada vez más ciudadanos.



Con relación a la atención llevada a cabo por los funcionarios **se contempla como un sistema eficiente y ágil la ventanilla única**, que consiste en un centro de atención integrado a partir del cual el ciudadano pueda realizar todos los trámites de forma centralizada, sin tener que recurrir a distintos sectores, con el fin de evitar que los ciudadanos hagan largas filas o tengan que acudir físicamente a diferentes dependencias.



La transformación digital impulsa a mejorar **la interacción del ciudadano para acceder de manera eficiente a los servicios** relacionados con el Estado, lo que posibilita mejor aprovechamiento del tiempo, utilizando herramientas que le permiten a la Entidad mejorar la experiencia del ciudadano.

Cuando se focaliza la atención en el ciudadano en el proceso de modernización de las administraciones, las demandas y sugerencias se consideran proactivamente en la toma de decisiones para la mejora de los servicios con enfoque diferencial, lo cual permite la planificación de nuevos servicios, y el establecimiento de prioridades en el diseño de las políticas públicas.

4.3 Marco de estándares de excelencia de servicio en el Estado

El Departamento Nacional de Planeación (DNP) establece una guía con el propósito de orientar la implementación de los estándares de excelencia de servicio al ciudadano.

Esta guía está compuesta por seis secciones, las cuales están definidas a partir de los 6 componentes de la Política Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano. En dichas secciones se plantean módulos y estándares de excelencia con preguntas orientadoras que permiten

a las Entidades verificar el cumplimiento de los atributos de cada estándar. A continuación, se presentan los componentes de la guía:

| Componente | Objetivo | Módulos | Estándares |
|---|---|---|---------------|
| Ventanilla hacia adentro | | | |
| Fortalecimiento de los arreglos Institucionales | Para fortalecer la gestión pública, la simetría de información y la confianza de la ciudadanía en las instituciones, las Entidades deberán desarrollar rediseños organizacionales para alcanzar la excelencia en el servicio. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel directivo y estratégico ▪ Planeación ▪ Técnico | 14 estándares |
| Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos | Comprende los requerimientos que debe cumplir una Entidad, relacionados con procesos, procedimientos, documentación y racionalización de trámites y servicios, de cara a la atención ciudadana. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de gestión de calidad. ▪ Área de gestión de la información ▪ Etapa de identificación ▪ Etapa de atención de peticiones ▪ Etapa de optimización de procesos internos | 15 estándares |
| Servidores públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios | La gestión del talento humano es fundamental para el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, ya que son los servidores públicos quienes facilitan los ciudadanos el acceso a sus derechos. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Generalidades para la Entidad ▪ Alistamiento de servidores en canales de atención ▪ Alistamiento espacios de trabajo | 8 estándares |
| Ventanilla hacia afuera | | | |

| | | | |
|---|--|---|----------------------|
| <p>Cobertura y fortalecimiento de canales de acceso</p> | <p>Fortalecimiento de los canales de servicio de atención, buscando facilitar la relación de la ciudadanía con la administración pública.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acceso a partir de múltiples canales integrados ▪ Estrategias de gestión en la atención a través de canales virtuales | <p>10 estándares</p> |
| <p>Cumplimiento de expectativas y experiencia de servicio</p> | <p>Diseñar mejores experiencias para los ciudadanos con la finalidad de alcanzar un mayor nivel de satisfacción.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer estrategias para identificar los momentos de la verdad con el ciudadano. ▪ Mecanismos de innovación para intercambio de conocimiento. | <p>8 estándares</p> |
| <p>Certidumbre</p> | <p>Brindar información a los ciudadanos de forma clara, coherente, comprensible, accesible, oportuna y de calidad sobre los distintos trámites que adelanta la Entidad</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lenguaje claro ▪ Seguimiento al ciclo de servicio ▪ Información pública | <p>6 estándares</p> |

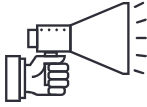

| Aspectos relevantes | |
|---|--|
|  | <p>La implementación de esta guía busca direccionar el modelo de atención ciudadana para que las Entidades públicas puedan estar a la vanguardia con el servicio de atención ciudadana.</p> |
|  | <p>Esta guía contiene preguntas orientadoras, medios de verificación y sugerencias de implementación para las Entidades que quieran mejorar los estándares con los que presta actualmente el servicio de atención ciudadana.</p> |

Tabla 2. Aspectos relevantes guía de implementación de los estándares de excelencia

Fuente: DNP

4.4 Marco conceptual

Para comprender de manera uniforme los componentes del modelo, es importante definir los siguientes términos relacionados con la prestación del servicio al ciudadano:

Prestación de servicio al ciudadano

La prestación del servicio al ciudadano se define como el procedimiento de asistencia y solución que brindan los servidores a los usuarios que presentan una solicitud a la Procuraduría por medio de los diferentes canales de atención. Lo anterior considerando los siguientes conceptos como elementos fundamentales en la gestión pública.



Atención

Son las acciones relacionales y de comunicación sobre los servicios prestados a las personas que requieren en un momento dado de la colaboración y amabilidad para que se guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria a través de los canales. La atención determina el fracaso o éxito de una entidad al facilitar la asistencia relacionada con actitud de un trámite o servicio.

La caracterización de la atención es representada en el trato amable, cortés y el respeto por la dignidad de las personas, la cual es realizada por medio de “protocolos y presenta dos visiones”¹:

¹ Martínez (2019). Comunicación y atención. Modelo Integral de Servicio al Ciudadano del Sector Administrativo en Salud - MISC

- La que se refiere a las maneras específicas y formalidades propias del trato humano, como el saludo, la despedida, la mirada, los gestos.
- La relacionada con actividades asistenciales.

De igual manera, para brindar atención con excelencia es importante considerar un conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión de una institución basada en una serie de conceptos fundamentales que incluyen²:

- La orientación hacia los resultados.
- La orientación al cliente.
- El liderazgo y perseverancia.
- Los procesos y hechos.
- La implicación de las personas.
- La mejora continua e innovación.
- Las alianzas mutuamente beneficiosas.
- La responsabilidad social.



Ciudadano

Es “toda persona, natural o jurídica, que requiera de la prestación de un servicio relacionado con la misión de la entidad”³. Es importante considerar al ciudadano como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión, ya que, como principio rector de la política pública, no habrá función ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificados o encaminados a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos de una manera ágil, eficiente y efectiva.

Adicionalmente, de acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son⁴:

Derechos de los ciudadanos

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y

² MINTIC (2018). Manual de Servicio al Ciudadano.

³ Constitución Política de Colombia

⁴ Congreso de la Republica (2011). Ley 1437 de 2011, Capítulo II.

orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la Entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación

Deberes de los ciudadanos

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar conforme con al principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias. Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.



Servicio

Es el resultado de una sucesión de actos administrativos, misionales y asistenciales en los cuales interaccionan el ciudadano y el servidor público, conforme a los procesos, procedimientos y actividades previamente establecidos, los cuales buscan la satisfacción del peticionario. El servicio “es una particularidad inherente del servidor público y

compromete a todos, dado su nivel de trascendencia”⁵ al conjugar características actitudinales y aptitudinales del ser y funciones derivadas de procesos.

Para prestar un buen servicio se requiere que los servidores públicos tengan:

- Vocación de ayuda a los demás.
- Disposición a escuchar activamente la situación o problemática de quien solicita apoyo.
- Comunicación asertiva.
- Actitud mental positiva que refleje comportamientos de humanización.

En ese sentido, es importante contar con un equipo de trabajo interdisciplinario que permita la gestión del servicio de manera integral, con el fin de ser de guía a las instancias y autoridades en materia de regulación, control, fomento y a las propias unidades de atención en sus diferentes niveles de complejidad.



Territorialidad

“La territorialidad es el escenario donde se construyen las relaciones sociales, las relaciones políticas y se hacen evidentes las diferentes ciudadanías en dialogo con su entorno”⁶; por tanto, la prestación de servicio y política pública debe orientar la satisfacción de las necesidades ciudadanas, construir espacios de dialogo e interacción entre el Gobierno, su administración y la ciudadanía y proporcionar el conocimiento necesario para las poblaciones referenciadas territorialmente. Para ello, es relevante identificar aspectos particulares como:

- Las formas de habitar diferenciales.
- Las condiciones geográficas.
- Los lazos y construcciones culturales.



Omnicanalidad

La omnicanalidad es la integración entre los canales de atención por medio de sus habilitadores (tecnología, recurso humano, recursos físicos etc.), permitiendo al ciudadano interactuar de manera fluida y vivir la experiencia del servicio de manera homogénea a través de los diferentes puntos de contacto con la entidad. Por otro lado, al gestionar la información del ciudadano de manera articulada, se logra establecer una comunicación e

⁵ DAFP (2014). Gestor normativo Concepto 121161.

⁶ Distrito Capital (2019). Manual de Servicio a la Ciudadanía.

interacción consistente y unificada entre los actores que intervienen en la prestación del servicio.

Declaración estratégica del servicio

Define y describe la situación futura que desea tener la Entidad, con el propósito de guiar, controlar y alentar a la institución para alcanzar el estado deseable, a través de:



Atributos de calidad del servicio

“Son las características que deben garantizarse durante el proceso de atención para prestar un servicio con excelencia”⁷. Los atributos de calidad ayudan a:

- Tener información confiable y consistente.
- Tener continuidad en la atención sin interrupción.
- Responder a tiempo los requerimientos de la ciudadanía.
- Facilitar la interacción y comunicación con el ciudadano al interpretar las emociones que está sintiendo cuando expone una situación.

⁷ Ministerio de Salud (2014). Anexo técnico. Calidad y humanización de la atención en salud.

- Disponer de canales de atención sin barreras actitudinales, físicas y tecnológicas.



Cultura de servicio al ciudadano

Utilización de valores y estrategias compartidos por todos los funcionarios, con los que se busca brindar al usuario la mejor experiencia y servicio de atención. La cultura de servicio al ciudadano permite⁸:

- Convertir el servicio al ciudadano en un factor importante en la Entidad.
- Incrementar la productividad de los funcionarios encargados del servicio de atención.
- Aumentar la confianza de los ciudadanos.
- Mejorar las competencias y habilidades de los funcionarios encargados del proceso de atención ciudadana.
- Fomentar el trabajo en equipo.



Enfoque diferencial

“Es un método de análisis, de actuación y de evaluación de la población, basado en la protección de los derechos fundamentales de las poblaciones desde una perspectiva de equidad y diversidad. La atención con enfoque diferencial implica tratar a personas en situaciones similares de forma igual y aquellas que estén en situaciones distintas de manera distinta, pero proporcional a sus diferencias o características particulares”⁹.



Homogenización de la atención

Se refiere a unificar el servicio de atención al ciudadano a nivel nacional a través de métricas, procesos estandarizados y colaboradores que comparten un mismo mensaje orientado al usuario, con el propósito de que tanto las Entidades internas como las externas vayan en una misma dirección y se puedan coordinar bajo los lineamientos establecidos.

⁸ PGN (2017). Plan Estratégico Institucional 2017- 2021. Página 24.

⁹ PGN (2020). Enfoque diferencial.



Humanización del servicio

“Se da cuando una persona sirve a otra persona sin ningún prejuicio y reconoce al otro ser en su totalidad, con sus características individuales, sus pensamientos, emociones, sentimientos y comportamientos”¹⁰, los cuales son imperativos éticos que resultan del respeto por la condición y dignidad humana reconociendo su contexto socio cultural y la diversidad poblacional y territorial que se expresa en la particularidad de su desarrollo. Un servicio humanizado muestra comprensión frente a la situación que expone el ciudadano, con afecto, compasión y solidaridad y su a su vez, genera disposición hacia el usuario al encontrar soluciones realizando la gestión pertinente.



Misión

Hace referencia a la forma en que la atención al ciudadano se orienta para alcanzar el propósito declarado, proporcionando dirección e inspiración a los funcionarios en cuanto a la razón de ser del proceso, y a los ciudadanos en lo que pueden esperar durante la experiencia del servicio.



Pedagogía ciudadana

Formación de los funcionarios encargados del proceso de atención sobre la cultura ciudadana, siendo esta un factor fundamental que permite entender las particularidades del usuario al momento de interactuar¹¹. La pedagogía ciudadana ayuda y apoya a los funcionarios con la solución de problemas y toma de decisiones en los trámites solicitados por los ciudadanos y mejora la comunicación bidireccional entre el funcionario y el ciudadano.



Principios

Son el conjunto de valores, creencias y normas, que orientan y regulan el accionar en la prestación del servicio al ciudadano. Son el soporte de la visión, la misión, la estrategia y

¹⁰ Ministerio de Salud (2020). Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y grupos de valor del Sector Administrativo en Salud- MISC.

¹¹ Universidad Santo Tomas (2016). Pedagogía y cultura ciudadana.

los objetivos estratégicos, los cuales deben propender por las siguientes acciones que están contenidos en la Constitución y en las leyes que rigen la Entidad¹²:

- **La dignidad humana:** respetar las diferencias y luchar por la realización de derechos, la inclusión y el bienestar de las personas, son la razón de ser de la gestión pública.
- **Una sociedad comprometida con la ética pública:** no se toleran comportamientos contrarios a la ley o que afecten la integridad y probidad en el manejo de lo público.
- **La democracia:** la felicidad social se construye a partir de los valores de la democracia constitucional, desde los territorios, la diversidad y la paz.
- **La prevalencia de lo público:** la sostenibilidad del Estado se basa en la legitimación del Interés colectivo y el valor de lo público, conforme a derecho y en armonía con la libertad individual.
- **Una buena administración de lo público:** las funciones y los bienes públicos nos comprometen a todos, su administración demanda liderazgo, rectitud e integridad, que sirvan de ejemplo cívico.

Para establecer un enfoque general sobre la calidad y excelencia al momento de formular políticas, planes, modelos y mecanismos en la Entidad, es importante adoptar los principios referentes para que los servidores públicos presten un adecuado servicio al ciudadano.



Promesa de valor

Es el compromiso del beneficio entregado al ciudadano o grupo de interés al cumplir las características pactadas con excelencia técnica, transparencia y personalización a través de la atención para satisfacer sus expectativas. La promesa de valor permite:

- Tener un enfoque en la cultura de servicio.
- Mejoramiento continuo.
- Estandarización de procesos.
- Ofrecer y generar relaciones de confianza con el usuario.
- Ofrecer servicios útiles para resolver las necesidades de los ciudadanos.

De igual manera, la promesa de valor está relacionada con el nivel de satisfacción del ciudadano al contemplar la posibilidad de crear beneficios o nuevos servicios que superen las expectativas del usuario y evaluar los servicios prestados que se encuentran en la mente del ciudadano al momento de satisfacer la necesidad planteada.

¹² Ibid. 8. Página 29.



Propósito

Es la razón de ser de la atención al ciudadano, la cual está fundamentada en la humanidad, inspira y llama a la acción. La divulgación y entendimiento del propósito central y el futuro imaginado permiten:

- Construir una cultura de confianza internamente.
- Extender la relación de confianza con los ciudadanos.
- Realizar transformación guiada por el propósito.
- Aumentar el nivel de satisfacción ciudadana.



Racionalización de procesos

Busca la simplificación, estandarización, optimización y automatización de los procesos relacionados con el proceso de atención ciudadano. Mediante la racionalización de los procesos se puede¹³:

- Disminuir los costos del proceso.
- Disminuir los requisitos para llevar a cabo el proceso.
- Hacer uso de medios tecnológicos y de comunicación que apoyen y agilicen el desarrollo del proceso.
- Disminuir los tiempos de ejecución del proceso.



Visión

“Es una imagen compartida y una representación de la posición futura deseada de la Entidad, la cual permite guiar la toma de decisiones y estrategias en torno al servicio de atención”¹⁴. El objetivo de considerar una visión es apoyar a la Entidad en el desarrollo de la hoja de ruta para futuras acciones y crecimiento del modelo de manera articulada para reevaluar las estrategias y estimular a los colaboradores para activar un cambio positivo y duradero.

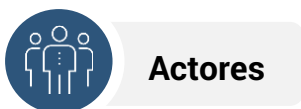
¹³ Ernst & Young (2020). Modelo de gobierno de datos.

¹⁴ Ernst & Young (2025). Vision playbook.

Modelo de gobierno

Establece la distribución de responsabilidades y el esquema de toma de decisiones respecto a la atención y prestación del servicio, cuyo objetivo es facilitar la integración de la Entidad mediante la gestión de las relaciones entre los procesos que la componen. Así mismo, involucra todas las áreas y cada uno de los colaboradores (funcionarios y contratistas), de acuerdo con sus responsabilidades y roles¹⁵.

La implementación del modelo gobierno ayuda a generar más eficiencia y más control en todas sus interacciones con los ciudadanos y entre las Entidades del Estado, que conllevará a una mejor detección de fraudes y a reducir los niveles de corrupción, permitiendo mejorar la percepción del ciudadano sobre la prestación del servicio.



“Grupo o individuo que desempeña un rol, encargado de realizar acciones que afecta a la dinámica del modelo de servicio de atención”¹⁶. Los actores son indispensables para implementar estrategias que permitan superar las barreras adaptativas y elaborar planes de transición que aseguren la empleabilidad de todas las personas impactadas por los cambios.



¹⁵ Ernst & Young (2015). Data Governance playbook

¹⁶ Ibid.15.

Es el órgano encargado del direccionamiento estratégico y de garantizar que la información se encuentre siempre alineada con los objetivos y estrategias de la prestación del servicio al ciudadano, con el propósito de permitir¹⁷:

- Tomar decisiones basadas en la atención prestada de manera ágil y en consenso.
- Orientar la implementación del modelo de atención ciudadana.



Responsabilidades

Son las funciones que desarrolla un rol para asegurar la implementación y desarrollo de las políticas de gestión y directrices de un modelo en materia de la atención ciudadana, de acuerdo con los lineamientos que se den por parte de la Entidad ¹⁸. Es importante identificar las responsabilidades para vincular de forma más efectiva a los servidores públicos con la labor que deben ejercer según su objetivo.



Roles

Para que las interacciones entre las dependencias se den de forma efectiva a través de mecanismos de coordinación y dirección, es importante definir y asignar los roles de los funcionarios que realizarán las tareas y/o actividades del proceso de atención al ciudadano¹⁹

¹⁷ Ibid 15.

¹⁸ Ibid 15.

¹⁹ MINTIC (2016). Roles y responsabilidades. Seguridad y Privacidad de Información. Página 11.



5. MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

5. Modelo de Atención al Ciudadano

Este capítulo tiene como objetivo presentar el Modelo de Atención al Ciudadano para la PGN, el cual está conformado por distintos componentes enmarcados en los conceptos de ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera en línea con las definiciones de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, además de los componentes transversales que, en conjunto, articulan y soportan la prestación de un servicio excepcional a través de un modelo único de atención a nivel nacional.

De igual manera, cabe mencionar que el diseño y la definición de este modelo considera las diferentes expectativas que tienen los ciudadanos al relacionarse con la Entidad y la realidad de los territorios, a través de la caracterización de las procuradurías de acuerdo con sus propias particularidades.

5.1 Caracterización de las Procuradurías

Para el entendimiento a profundidad de las particularidades de las Procuradurías a nivel nacional, se realizó un análisis que conllevó a la tipificación de las Procuradurías según sus características y realidades propias del territorio. A continuación, se presenta el procedimiento implementado para caracterizar las Procuradurías, combinando criterios de afluencia (volumen de radicados), desarrollo territorial y particularidades identificadas durante las interacciones con los territorios. El resultado de la clasificación se detalla en el Anexo 2²⁰.

²⁰ Anexo 2. Ruta para generación de Tipos de Procuradurías.

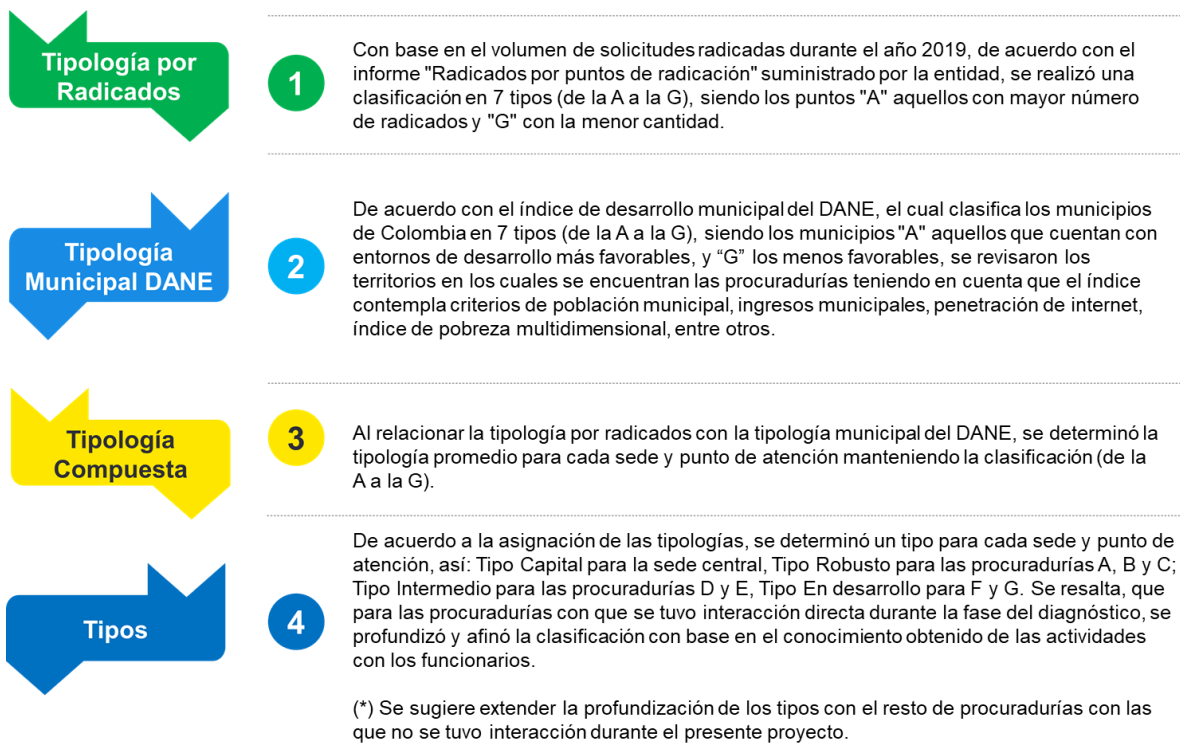


Ilustración 1. Tipología
Fuente: Elaboración propia

Con base en el anterior procedimiento, a continuación, se presenta la tipología propuesta y la clasificación de las Procuradurías por cada tipo.

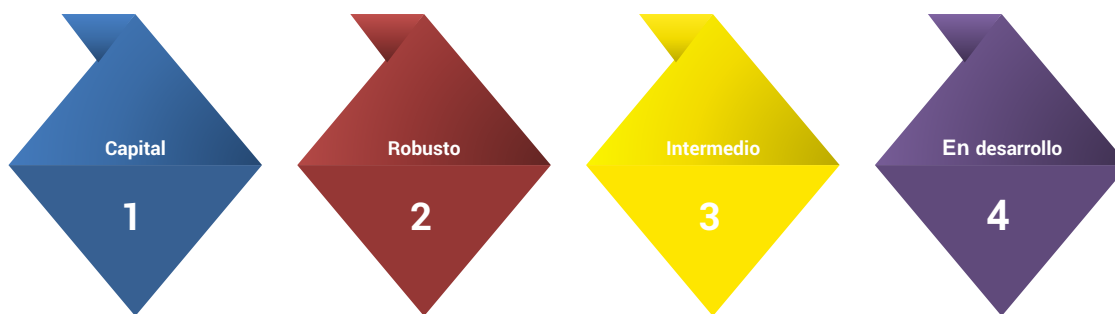


Ilustración 2. Tipología propuesta
Fuente: Elaboración propia



El tipo de procuraduría “Capital” es aquella que por estar en Bogotá D.C. es considerada la sede central de la PGN. Es la encargada de la administración de todos los canales de atención al ciudadano, atiende altos volúmenes de ciudadanos con múltiples características y orígenes (tanto bogotanos, como ciudadanos de territorios que solicitan sus servicios) con cerca de 450.000 solicitudes radicadas durante el 2019. De igual forma, cuenta con el entorno de desarrollo más favorable del país según la tipología municipal del DANE.

| Procuradurías de tipo Capital | |
|-------------------------------|--|
| Pr. Central Bogotá | |

Tabla 3. Procuradurías tipo Capital
Fuente: Elaboración propia



Las Procuradurías de tipo “Robusto” son aquellas a las que acuden los ciudadanos de municipios que genera altos ingresos, ciudadanos que tienen accesibilidad a internet estable y cuentan con cobertura telefónica óptima según el índice de desarrollo municipal del DANE. Cuentan con una afluencia importante de ciudadanos, registrando como mínimo 6.000 solicitudes radicadas en 2019 en cada punto, sin embargo, no se identifica afluencia mayoritaria de ciudadanos de comunidades étnicas, extrema pobreza o víctimas del conflicto armado.

| Procuradurías de tipo Robusto | |
|---------------------------------------|---------------------------------|
| Pr. Provincial Barranquilla | Pr. Provincial Sogamoso |
| Pr. Provincial Bucaramanga | Pr. Provincial Valle del Aburrá |
| Pr. Provincial Cali | Pr. Provincial Zipaquirá |
| Pr. Provincial Cúcuta | Pr. Regional Quindío |
| Pr. Provincial Neiva | Pr. Regional Santander |
| Pr. Provincial Santander de Quilichao | Pr. Regional Valle |

Tabla 4. Procuradurías tipo Robusto
Fuente: Elaboración propia



Las Procuradurías tipo “Intermedio” son caracterizadas por estar ubicadas en municipios de ingresos medio-altos. Si bien los ciudadanos cuentan con internet y servicios de telefonía, estos servicios presentan fallas ocasionales y cobertura limitada, características identificadas según los criterios del índice de desarrollo municipal del DANE. Adicionalmente, el volumen de radicados durante el 2019 se encuentra entre 3.600 y 6.000 solicitudes y, a pesar de contar con participación de comunidades étnicas y víctimas del conflicto armado, no se relacionan en su mayoría a ciudadanía en extrema pobreza.

| Procuradurías de tipo Intermedio | |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| Pr. Provincial Amagá | Pr. Provincial Santa Marta |
| Pr. Provincial Andes | Pr. Provincial Santafé de Antioquia |
| Pr. Provincial Armenia | Pr. Provincial Tunja |
| Pr. Provincial Barrancabermeja | Pr. Provincial Valledupar |
| Pr. Provincial Cartagena | Pr. Provincial Vélez |
| Pr. Provincial Chiquinquirá | Pr. Provincial Villavicencio |
| Pr. Provincial Facatativá | Pr. Regional Antioquia |
| Pr. Provincial Fusagasugá | Pr. Regional Atlántico |
| Pr. Provincial Garzón | Pr. Regional Bolívar |
| Pr. Provincial Girardot | Pr. Regional Boyacá |
| Pr. Provincial Guateque | Pr. Regional Caldas |
| Pr. Provincial Ibagué | Pr. Regional Caquetá |
| Pr. Provincial Ipiales | Pr. Regional Cesar |
| Pr. Provincial Manizales | Pr. Regional Guainía |
| Pr. Provincial Montería | Pr. Regional Guajira |
| Pr. Provincial Pasto | Pr. Regional Huila |
| Pr. Provincial Pereira | Pr. Regional Nariño |
| Pr. Provincial Popayán | Pr. Regional Risaralda |
| Pr. Provincial Rionegro | Pr. Regional Tolima |
| Pr. Provincial San Gil | |

Tabla 5. Procuradurías tipo Intermedio
Fuente: Elaboración propia



Las Procuradurías tipo “En desarrollo” se encuentran ubicadas en territorios vulnerables económicamente, los ciudadanos no cuentan con infraestructura de comunicaciones desarrolladas para usar internet o telefonía, según el índice de desarrollo municipal del DANE. Durante el

2019, estas Procuradurías registraron menos de 3.600 solicitudes radicadas, y la afluencia se compone de forma importante de ciudadanos de comunidades étnicas, víctimas del conflicto y a pobreza extrema, dadas las condiciones económicas del territorio.

| Procuradurías de tipo En desarrollo | |
|-------------------------------------|---------------------------------|
| Pr. Provincial Apartadó | Pr. Regional Arauca |
| Pr. Provincial Buenaventura | Pr. Regional Casanare |
| Pr. Provincial Buga | Pr. Regional Cauca |
| Pr. Provincial Carmen de Bolívar | Pr. Regional Chocó |
| Pr. Provincial Cartago | Pr. Regional Córdoba |
| Pr. Provincial Chaparral | Pr. Regional Cundinamarca |
| Pr. Provincial El Banco | Pr. Regional Guaviare |
| Pr. Provincial Honda | Pr. Regional Magdalena |
| Pr. Provincial Magangué | Pr. Regional Meta |
| Pr. Provincial Ocaña | Pr. Regional Norte de Santander |
| Pr. Provincial Puerto Berrío | Pr. Regional Putumayo |
| Pr. Provincial Sincelejo | Pr. Regional San Andrés |
| Pr. Provincial Sta. Rosa de Viterbo | Pr. Regional Sucre |
| Pr. Provincial Tumaco | Pr. Regional Vaupés |
| Pr. Provincial Yarumal | Pr. Regional Vichada |
| Pr. Regional Amazonas | |

Tabla 6. Procuradurías tipo En desarrollo

Fuente: Elaboración propia

En resumen, a continuación, se muestra la cantidad de procuradurías asignadas por tipo.

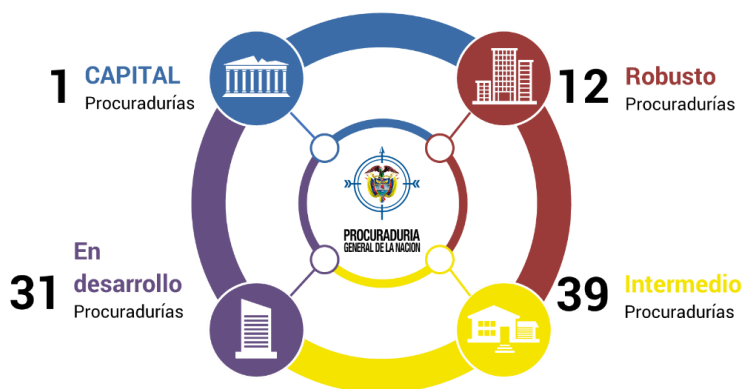


Ilustración 3. Cantidad de Procuradurías asignadas por tipo.

Fuente: Elaboración propia.

5.2 Componentes del Modelo de Atención al Ciudadano

Teniendo en cuenta las fortalezas y oportunidades de mejora de la actual atención prestada por la Entidad, además de las tendencias identificadas en el sector, normatividad aplicable y demás factores determinantes para su mejoramiento, a continuación, se presenta el Modelo de Atención al Ciudadano de la PGN, conformado por la combinación de diferentes componentes que articulados apalancarán la prestación de un servicio de excelencia.



Ilustración 4. Modelo de Atención al Ciudadano

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la ilustración 4, el Modelo de Atención al Ciudadano agrupa de manera integral, componentes de las áreas de intervención del modelo de gestión pública efectiva al servicio de los ciudadanos de la ventanilla hacia afuera y de la ventanilla hacia adentro, establecidos en el CONPES 3785 de 2013, y de manera transversal aquellos componentes que integran y orientan la prestación del servicio al ciudadano, de la siguiente forma:

Componentes transversales

Los componentes transversales permiten robustecer las capacidades institucionales para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos, las cuales inician con la interacción de los ciudadanos con los servicios descritos en el portafolio y finalizan con la evaluación y mejoramiento del proceso y la satisfacción ciudadana.

1. Componentes transversales iniciales:

- **Política de Atención al Ciudadano:** Es la ruta estratégica que guiará la gestión institucional a través del propósito, misión, visión, principios, promesa de valor y atributos del servicio de atención al ciudadano, con el fin de establecer lineamientos claros sobre los parámetros de servicio y atención a los ciudadanos basados en las acciones realizadas por la Entidad.
- **Ciudadanos:** “Es toda persona, que busca ejercer sus derechos de forma individual o colectiva, o que requiere de la prestación de un servicio relacionado con la misión de la PGN”²¹. El modelo integra el enfoque diferencial, contemplando las necesidades de las poblaciones con características específicas, desde una perspectiva de equidad y diversidad, facilitando su interacción con los procesos, canales y espacios físicos dispuestos por la Entidad.
- **Portafolio de Servicios:** Es la oferta de servicios que la Entidad presta a los ciudadanos en los puntos de atención con permanente actualización y divulgación.

2. Componente transversal final:

- **Modelo de Evaluación y Mejoramiento:** Representa la dinámica que define el monitoreo integral y mejoramiento continuo de la experiencia brindada en la atención al ciudadano y de su satisfacción en la búsqueda de un servicio excepcional.

Por lo anterior, la atención de la Procuraduría General de la Nación busca lograr la **satisfacción ciudadana** a través de los servicios ofrecidos de una manera ágil e innovadora orientados hacia un servicio excepcional y humanizado, como resultado de un plan de mejoramiento continuo de los componentes que articulan el modelo.

Componentes de ventanilla hacia afuera

²¹ PGN (2018). Manual de Atención al ciudadano de la PGN.

De acuerdo con la definición presentada por la Política de Servicio al Ciudadano del DNP, la Ventanilla hacia afuera hace referencia a la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos.

Para garantizar la gestión e impacto eficiente en la entrega de servicios a los ciudadanos de la ventanilla hacia afuera, el modelo contempla componentes orientados a establecer diferentes niveles de atención, de acuerdo con el grado de complejidad de la solicitud realizada por la ciudadanía, usuarios o grupos de interés, a través de diversos canales de atención, los cuales se describen a continuación:

- **Canales:** Representa los medios o mecanismos de comunicación establecidos desde una perspectiva de omnicanalidad, a través de los cuales los ciudadanos caracterizados por la Entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la Entidad.
- **Modelo de Prestación del Servicio:** Representa los flujos de atención de la prestación del servicio a nivel nacional que incluye conceptos de atención asistida, no asistida, niveles de urgencia y niveles de atención que determinan el flujo de la prestación.

Componentes de ventanilla hacia adentro

De acuerdo con la definición presentada por la Política de Servicio al Ciudadano del DNP, la Ventanilla hacia adentro hace referencia a la gestión e intervención de los procesos internos buscando alcanzar una cultura de servicio a la ciudadanía que fortalezca los procesos y procedimientos para la atención al ciudadano.

Para fortalecer la eficiencia administrativa de la ventanilla hacia adentro, el modelo considera los siguientes componentes orientados a fortalecer la gestión del servicio y elevar los niveles de satisfacción ciudadana:

- **Modelo de Gobierno:** Hace referencia al esquema de liderazgo, control y articulación del proceso de atención al ciudadano en línea con los objetivos de la Entidad y la política.
- **Modelo de Procesos y Procedimientos:** Representa la estructura secuencial de procesos que componen la atención al ciudadano en la búsqueda de los objetivos y la excelencia en la experiencia de servicio.

- **Modelo de Tecnología y Gestión de la Información:** Representa la estructura de soluciones basadas en el uso de tecnologías de información y comunicaciones, así como las principales capacidades que debe fortalecer la Entidad enfocadas en potencializar las técnicas y herramientas relacionadas con la atención al ciudadano.
- **Modelo de Talento Humano:** Representa la dinámica de desarrollo de talento humano y construcción de cultura de servicio a través de la especialización de roles, perfiles, esquemas de capacitación y reconocimiento de la labor del funcionario que intervienen en la atención.
- **Modelo de Recursos Físicos:** Representa el esquema de gestión sobre las condiciones la infraestructura física de los puntos de atención a nivel nacional y formula acciones para brindar las herramientas, insumos y espacios de trabajo necesarios para la presentación de un servicio de calidad.

A continuación, se describe cada uno de los componentes que contemplan la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera y que de manera transversal integran el Modelo de Atención al Ciudadano:



5.2.1 Componentes transversales iniciales



5.2.1.1 Política de Atención al Ciudadano



5.2.1.1 Política de Atención al Ciudadano

La Política de Atención al Ciudadano²² permite definir la ruta estratégica que guiará la gestión institucional, con miras a satisfacer las necesidades de los ciudadanos, así como fortalecer su confianza en la institución y en el Estado. Para establecer la visión del servicio se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- ¿Cuál es el propósito fundamental - misión, razón de ser u objeto social para el cual fue creada la Entidad?
- ¿Para quién y para qué lo debe hacer?
- ¿Cuáles son los derechos que debe garantizar como Entidad?
- ¿Cuáles son las prioridades identificadas por la Entidad y señaladas en los planes de desarrollo nacionales y territoriales?
- ¿Cuál es el presupuesto asignado y normatividad aplicable?
- ¿Cuál es la documentación sobre planes estratégicos?

Para responder estos interrogantes, se realizaron actividades de co – creación con los líderes de servicio al ciudadano de la División de Registro, Control y Correspondencia y la División de Centro de Atención al Público, así como con funcionarios relacionados con la Atención al Ciudadano desde el nivel central y territorios, para validar y construir la declaración estratégica de la visión del servicio de la Entidad que regirá las actuaciones y la gestión institucional de los equipos interdisciplinarios de servicio al ciudadano para, así, **implementar la Política de Atención al Ciudadano de la PGN, involucrando todos los niveles jerárquicos de la Entidad como actores en el cumplimiento sus directrices** (ver anexo *Estrategias para el fortalecimiento de la Atención al Ciudadano – Guía de Implementación*).

Propósito de la atención al ciudadano en la PGN



Respaldar a la ciudadanía con servicios humanos y accesibles, promoviendo la confianza y estrechando la relación estado-ciudadano.

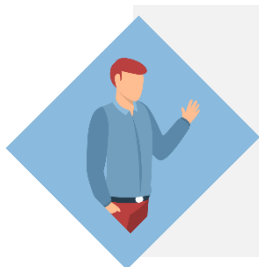
²² Anexo 1. Política de atención al ciudadano.

Visión de la atención al ciudadano en la PGN



Ser modelo en atención al ciudadano al prestar un servicio excepcional, integral, ágil e innovador, logrando credibilidad, confianza institucional y pertenencia con el país.

Misión de la atención al ciudadano en la PGN



Servir al ciudadano a través de una atención humana, empática, digna, efectiva y apoyada en tecnología digital, considerando las diferencias entre los ciudadanos y la realidad de los territorios.

Principios de la atención al ciudadano en la PGN

01

Atención centrada en las personas

Entender al ciudadano como un ser humano, eje y razón de ser de la Entidad, desarrollando un conocimiento y comprensión profunda de sus necesidades que conlleve a fortalecer procesos y capacidades de la Entidad con miras a la humanización del servicio

02

Enfoque diferencial

Entender las necesidades de las poblaciones con características específicas, desde una perspectiva de equidad y diversidad, facilitando su interacción con los procesos, canales y espacios físicos dispuestos por la Entidad.

03

Claridad / Lenguaje claro

Transmitir al ciudadano de forma comprensible, completa y consistente la información relacionada a los servicios, funciones y competencias de la Entidad a través de todos los canales de atención.

04

Transparencia

Disponer la información de manera abierta y consistente para tener acceso y hacer uso de ella cuando el ciudadano la solicite, ajustándose a la ética y normativa dictada por el gobierno nacional.

05

Visión nacional

Garantizar la prestación del servicio de manera unificada, con el propósito de atender los requerimientos de los usuarios bajo los mismos estándares y lineamientos tanto a nivel central como territorial.

06

Articulación

Contar con procesos y acciones conjuntas, ordenadas y colaborativas entre los actores del servicio a nivel interdisciplinario y a nivel interinstitucional para el alcance de los objetivos misionales y facilitar el tránsito de información entre los distintos niveles de la Entidad.

07

Imparcialidad

Atender a todos los ciudadanos de igual manera, reconociendo sus derechos y deberes, sin tener inclinación o favorecer ninguna postura o idea frente a la situación o problemática que describe el usuario.

08

Modernidad e innovación

Propender al mejoramiento continuo del servicio, mediante el planteamiento de estrategias y acciones que involucren nuevas tendencias y desarrollos tecnológicos.

09

Ubicuidad

Estar presente en los lugares que el ciudadano requiera al mismo tiempo, mediante los diferentes canales de atención y herramientas tecnológicas que dispone la Entidad para el proceso de atención.

10

Eficiencia

Facilitar la interacción de los ciudadanos con los servicios, por medio de la entrega efectiva de procesos y trámites simplificados y estandarizados.

11

Efectividad

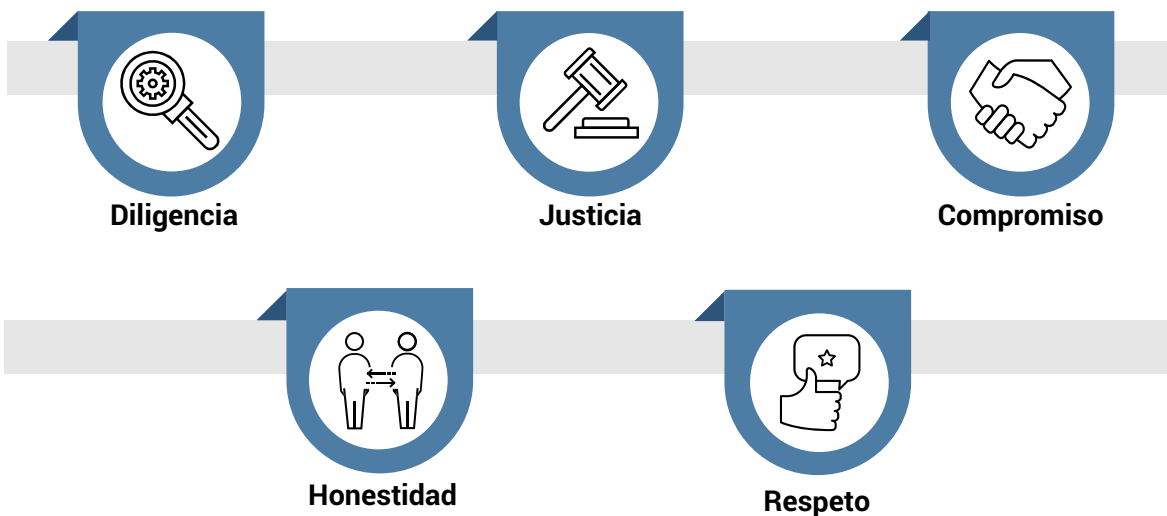
Procesos y procedimientos que permiten que los ciudadanos reciban una atención rápida, oportuna y de calidad, que solucione sus inquietudes y necesidades.

12

Seguridad y privacidad de la información

Proteger adecuadamente la información del ciudadano en los sistemas de acceso, uso o divulgación, utilizados para llevar a cabo el proceso de atención.

Valores del servidor de la atención al ciudadano PGN: Para la definición de los valores se revisaron aquellos previamente definidos en las Entidades y en el Código de Integridad de la Función Pública²³. Como resultado de la investigación se establecieron los siguientes valores:



²³ DAFP. Código de integridad valores del servicio público colombiano.

Promesa de valor



Dar respuesta oportuna, clara y de calidad a toda la ciudadanía, brindando un servicio de excelencia, humano y accesible.

Atributos para la prestación del servicio en la PGN²⁴: Los atributos racionales y emocionales que respaldan y fidelizan el servicio de atención al ciudadano, de acuerdo con las nuevas exigencias de la población y su correspondiente incidencia en la satisfacción del servidor público, para lograr un servicio de excelencia y una experiencia memorable son:

²⁴ PGN. Manual y Protocolo de Atención - Atributos básicos para la prestación del servicio al ciudadano en las Entidades públicas.

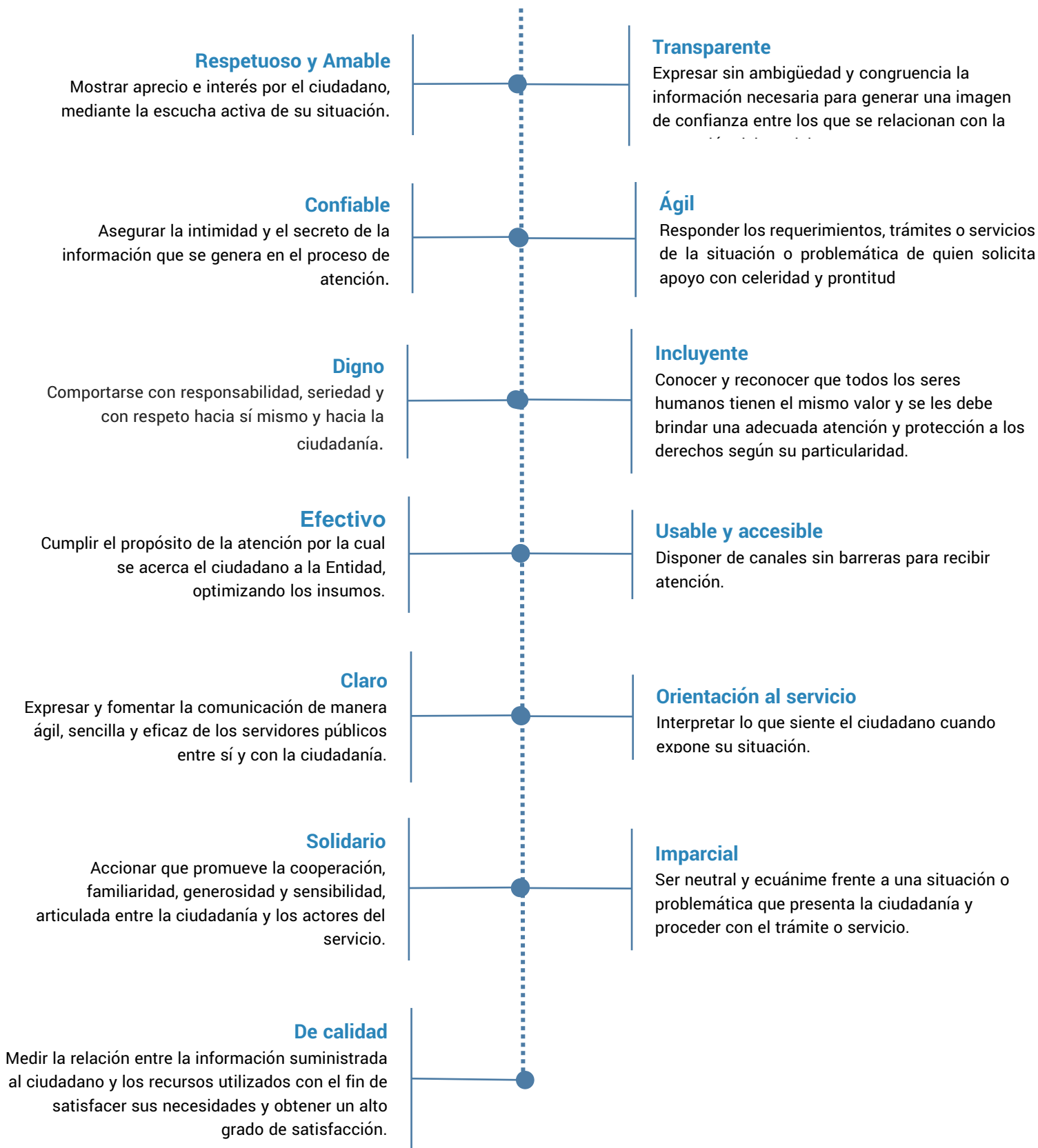


Ilustración 5. Atributos
Fuente: Elaboración propia

5.2.1.2 Ciudadanos



5.2.1.2 Ciudadanos

Esta componente ubica a los ciudadanos como centro de la prestación del servicio de la Entidad y se orienta a **mantener actualizada la caracterización de los ciudadanos contemplando variables de tipo geográficas, demográficas, intrínsecas, de comportamiento y enfoque diferencial** (ver anexo *Estrategias para el fortalecimiento de la Atención al Ciudadano – Guía de Implementación*), en línea con los siguientes estándares de excelencia propuestos por el DNP para el fortalecimiento del servicio: *a) caracterizar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés para el diseño y entrega trámites y servicios a la medida y expectativas de los ciudadanos²⁵, b) establecer segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, con el fin de agrupar la oferta de trámites y servicios para los diferentes perfiles o audiencias específicas de ciudadanos y establecer canales apropiados para ofrecer servicios²⁶, c) determinar mecanismos de recolección de información como insumo para la caracterización²⁷, d) definir a través de un mapa del ciclo del servicio, la secuencia de los momentos de la verdad con el ciudadano²⁸, e) identificar periódicamente experiencias ciudadanas que permitan crear valor en la Entidad²⁹.*

Así mismo, para brindar un servicio excepcional basado en la agilidad, innovación y humanización de la atención, el modelo parte de la identificación de patrones de comportamiento y características de los usuarios que acuden a la PGN, a través de una caracterización de la ciudadanía que permita a la Entidad profundizar en el conocimiento de todos los ciudadanos y, así, brindar una atención a la medida de sus necesidades y expectativas. Para esto, se considera la caracterización en términos de los siguientes arquetipos:

- Mensajeros custodios
- Representantes
- Voceros
- Expertos
- Novatos

²⁵ DNP. Guía para la implementación de los estándares de excelencia de servicio al ciudadano. Modulo 3. Etapa de identificación. Estándar 21. Página 19.

²⁶ Ibid. 25. Modulo 3. Etapa de identificación. Estándar 22. Página 21.

²⁷ Ibid. 25. Modulo 3. Etapa de identificación. Estándar 23. Página 21.

²⁸ Ibid. 25. Componente 6. Cumplimiento de expectativas y experiencia de usuario. Estándar 55. Página 46.

²⁹ Ibid. 25. Componente 6. Cumplimiento de expectativas y experiencia de usuario. Estándar 56. Página 46.

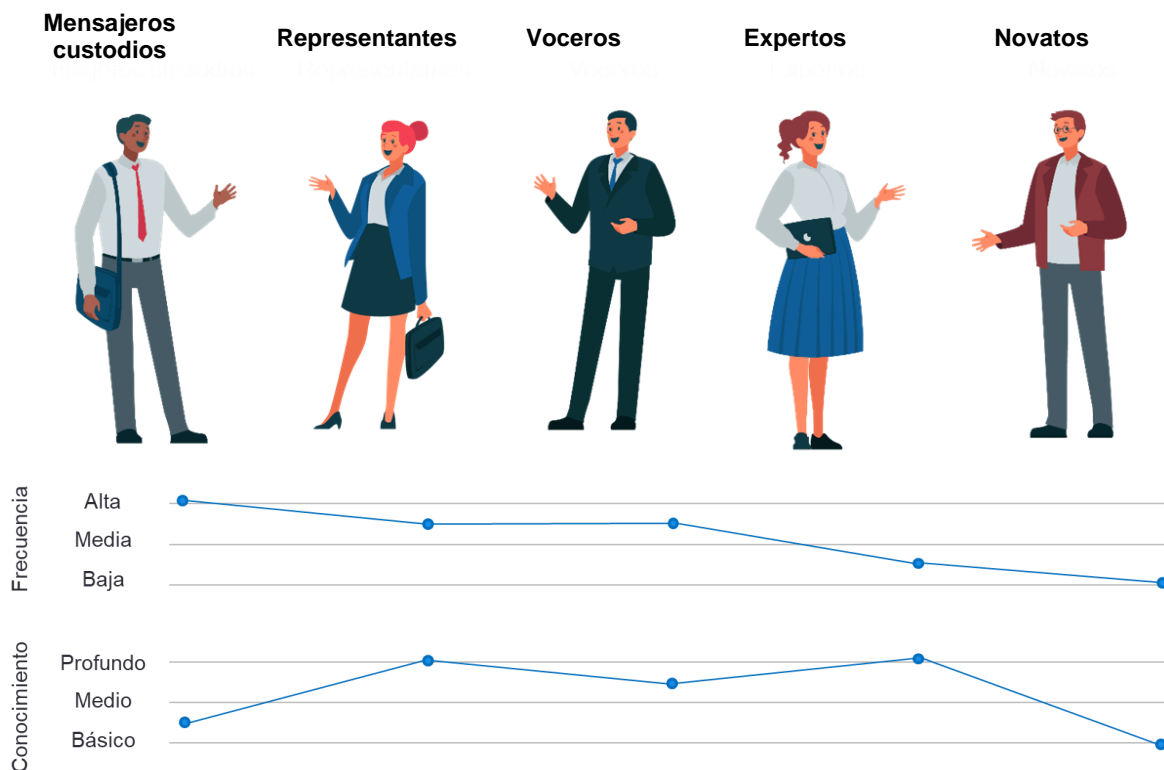


Ilustración 6. Caracterización de ciudadanos
Fuente: Elaboración propia

- Mensajeros custodios:** Son los ciudadanos / usuarios / grupos de interés que asisten de forma recurrente a la Entidad como trabajadores de empresas de mensajería masiva o particular, cumpliendo la función de entregar los correos dirigidos a la Entidad de manera reiterativa con apoyo del funcionario dado el nivel de conocimiento elemental que poseen sobre la Entidad. Los mensajeros custodios, buscan acceder a los servicios de forma ágil y efectiva, de tal modo que los tiempos de espera sean muy cortos y el recibimiento de los correos entregados sea cuidadoso.
- Representantes:** Son los ciudadanos / usuarios / grupos de interés que acuden regularmente a la Entidad como encargados de solicitar los servicios en representación de un tercero, esto lo realizan teniendo en cuenta su profesión y/o funciones, por lo cual demuestran de manera amplia su experticia, relacionamiento

y conocimiento de la PGN. Los representantes, buscan acceder a los servicios de forma ágil y eficiente, hacer un seguimiento claro del estado de la solicitud con la finalidad de desarrollar mejor su labor y obtener más información para sus representados.

- **Voceros:** Son los ciudadanos / usuarios / grupos de interés que recurren regularmente a la Entidad como líderes o movilizadores de una comunidad, para solicitar los servicios en beneficio propio o de un tercero. A los voceros les interesa obtener información a la mano que sea concisa, teniendo en cuenta su nivel considerable de conocimiento y propósito de transmitir la información, así mismo son muy participativos en redes sociales y espacios con participación de la ciudadanía y de la Entidad.
- **Expertos:** Son los ciudadanos / usuarios / grupos de interés que acuden con una regularidad considerable a la PGN por interés y en nombre propio, además conocen de manera amplia sobre la Entidad y cómo relacionarse con ella de manera efectiva y ágil. Los expertos consideran importante sentir la seguridad de que su solicitud será procesada de manera excepcional y el nivel de conocimiento de los funcionarios que los atienden, adicionalmente le interesa un acompañamiento cercano al momento de tramitar su solicitud.
- **Novatos:** Son los ciudadanos / usuarios / grupos de interés que asisten de forma particular a la Entidad por interés y en nombre propio. Sin embargo, nunca habían interactuado con la PGN o es una de las primeras veces. Dado su conocimiento mínimo sobre la Entidad, buscan orientación y asesoramiento cercano y claro, en el cual se puedan expresar tranquilamente, sintiendo respaldo y confianza con el funcionario que lo atiende y con la Entidad. Los novatos consideran importante realizar su solicitud sin confusiones o errores y que la persona que los acompañen se tome el tiempo necesario de orientarlos y escucharlos.

En este contexto, el modelo relaciona a los ciudadanos *Mensajeros Custodios*, *Voceros* y *Novatos* con la necesidad de recibir una atención asistida, principalmente, por no contar con amplio conocimiento de la Entidad y los servicios. Así mismo, considera a los *Representantes* y *Expertos* como los ciudadanos más afines a la posibilidad de no necesitar asistencia para realizar sus solicitudes.

En línea con lo anterior, el modelo permite establecer diferentes niveles de atención de acuerdo con el grado de complejidad de la petición realizada por la ciudadanía, usuarios o grupos de interés y la demanda de trámites y servicios identificados.

Desde los Ciudadanos, un Modelo de Atención al Ciudadano con enfoque diferencial es:



- Posicionar a los ciudadanos como el centro del modelo, comprendiendo las características específicas e importantes para cada uno de ellos de acuerdo con sus necesidades diferenciadoras.
- Entender y actuar de modo que se cumplan las expectativas de todos los ciudadanos, brindando un servicio excepcional y humano, reconociendo cómo las personas con discapacidad, pertenecientes a minorías, grupos étnicos, orientación sexual diversa, ciudadanos de talla baja, entre otros, también son determinantes para adecuar las condiciones de la prestación del servicio.



5.2.1.3 Portafolio de Servicios



5.2.1.3 Portafolio de Servicios

El componente de Portafolio de Servicios está orientado a **garantizar que el ciudadano conozca la Entidad y su oferta de trámites y servicios** (ver anexo *Estrategias para el fortalecimiento de la Atención al Ciudadano – Guía de Implementación*) en línea con los estándares de excelencia que sugieren: a) definir el portafolio de servicios que la Entidad atenderá en el punto de atención a la ciudadanía y establecer los mecanismos para su permanente actualización y divulgación, así como su registro en SUI³⁰ y b) proveer servicios de excelencia que permitan conocer claramente el portafolio de servicios y la estructura de la Entidad³¹.

De igual manera, el modelo establece el Portafolio de Servicios de manera transversal para fortalecer la transparencia, la ética, la participación y atención, al incluir información fundamental sobre los servicios ofrecidos por la Entidad a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, con el fin de mejorar los espacios de comunicación y encuentro para que los mismos puedan conocer las funciones, canales de atención, competencias, la población que atiende, a dónde dirigirse y los servicios que presta, logrando así informar y garantizar el cumplimiento de los derechos fundamentales de todos los colombianos. Los servicios que presta la Entidad desde sus 3 funciones misionales son:



Ilustración 7. Servicios de la Entidad

Fuente: Elaboración propia.

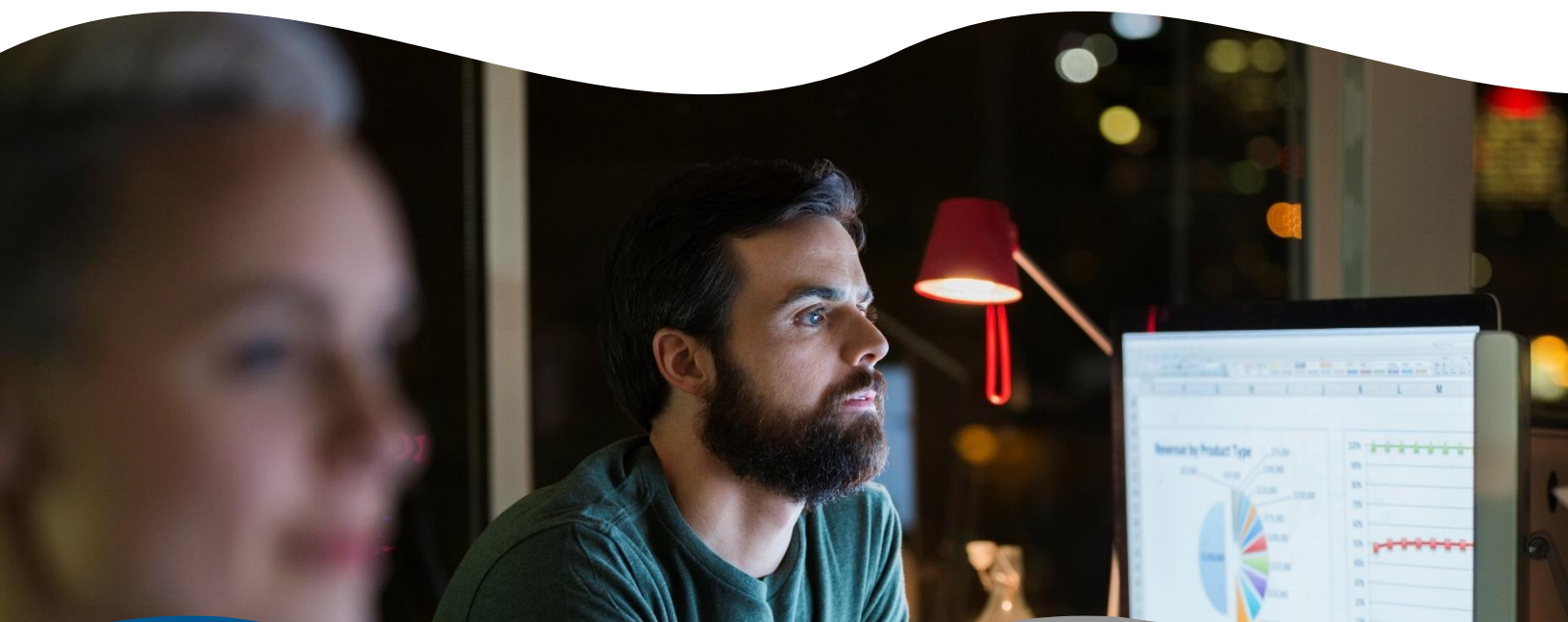
³⁰ Ibid. 25. Modulo 1. Nivel directivo y estratégico. Estándar 3. Página 5.

³¹ Ibid. 25. Modulo 4. Etapa de atención a peticiones. Estándar 24. Página 22.

Desde el Portafolio de Servicios, un Modelo de Atención al Ciudadano con enfoque diferencial implica:



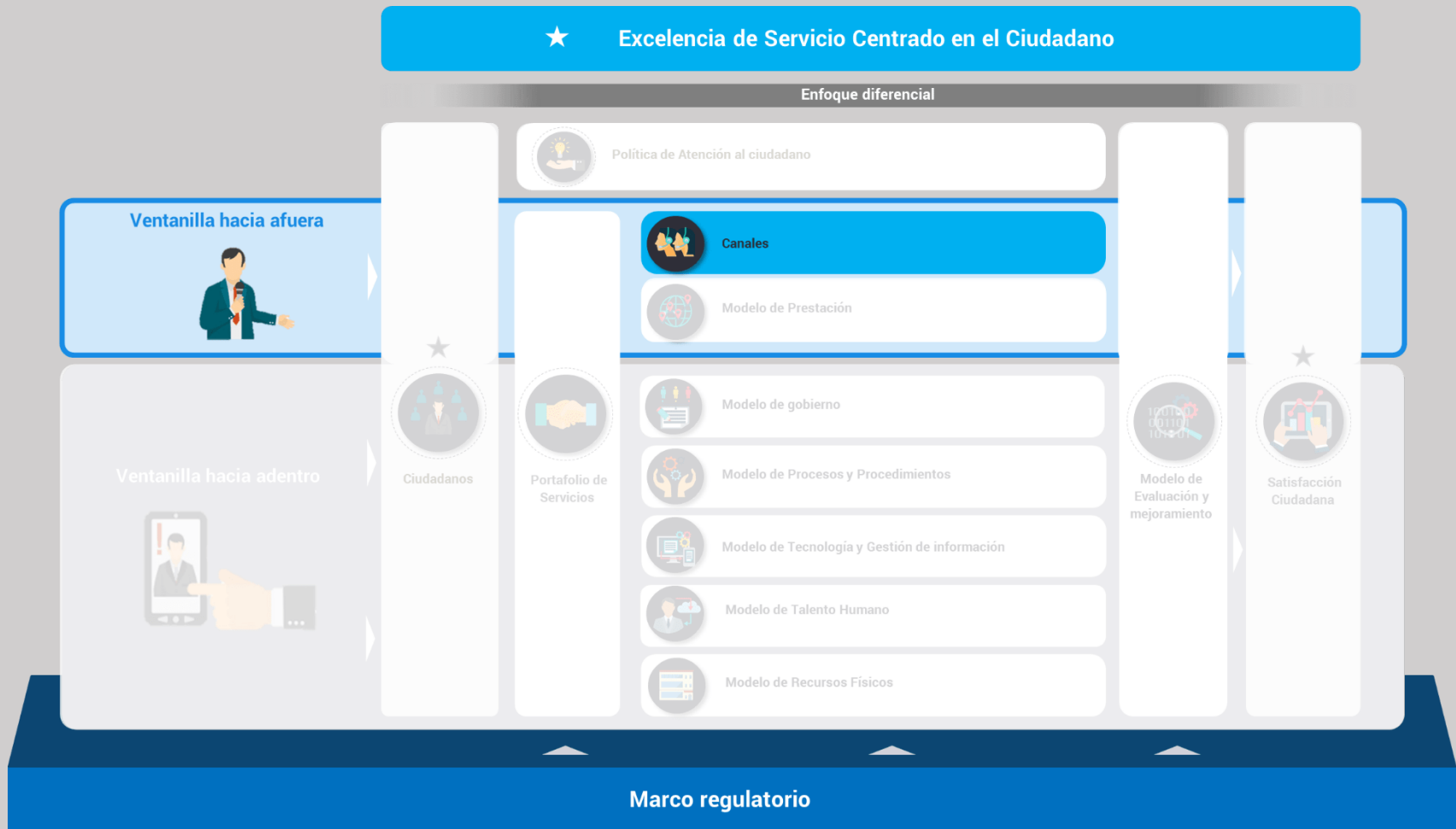
- Ofrecer servicios que respondan a las necesidades y expectativas de todo tipo de población. Esto implica, entre otras cosas, ofrecer información del portafolio en diferentes idiomas y dialectos, garantizando que los principios de la política trasciendan a todas las poblaciones (lenguaje claro, claridad, enfoque diferencial, humanización, atención prestada en las personas, etc).



5.2.2 Componentes de la ventanilla hacia afuera



5.2.2.1 Canales



5.2.2.1 Canales

Este componente se orienta a la materialización de la estrategia de **asegurar el funcionamiento de los canales dispuestos por la Entidad y propender por la innovación a través de nuevos canales de atención** (ver anexo *Estrategias para el fortalecimiento de la Atención al Ciudadano – Guía de Implementación*) mediante la combinación de diferentes elementos que harán de los canales un sistema integrado fundamentado en principios de omnicanalidad, personalización y aprovechamiento de la información que circula durante la prestación del servicio, en línea con los siguientes estándares de excelencia del servicio: *a) garantizar y promover estrategias de omnicanalidad dispuestos por la Entidad para el acceso y prestación de los servicios³², b) establecer segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, con el fin de agrupar la oferta de trámites y servicios para los diferentes perfiles o audiencias específicas de ciudadanos y establecer canales apropiados para ofrecer servicios³³, c) establecer protocolos de atención en los múltiples canales de atención³⁴, d) establecer y divulgar procedimientos institucionales para la producción y la generación de información de los distintos canales³⁵, e) adoptar estrategias de interactividad con el ciudadano a través del sitio web y redes sociales de la Entidad (Facebook, Twitter, entre otras)³⁶.*

De acuerdo con lo anterior, el modelo propone un sistema integrado de canales, con el propósito de centralizar la gestión y disponibilidad de la información dentro de Entidad a través de canales múltiples integrados que permitan personalizar la atención, como se muestra en la siguiente ilustración:

³² Ibid.25. Modulo 1. Acceso a partir de múltiples canales integrados. Estándar 38. Página 35.

³³ Ibid.25. Modulo 3. Etapa de identificación. Estándar 22. Página 20.

³⁴ Ibid.25. Modulo 2. Estrategias de gestión en la atención a través de canales virtuales. Estándar 45. Página 39.

³⁵ Ibid.25. Modulo 2. Estrategias de gestión en la atención a través de canales virtuales. Estándar 47. Página 40.

³⁶ Ibid.25. Modulo 3. Información pública. Estándar 54. Página 44.

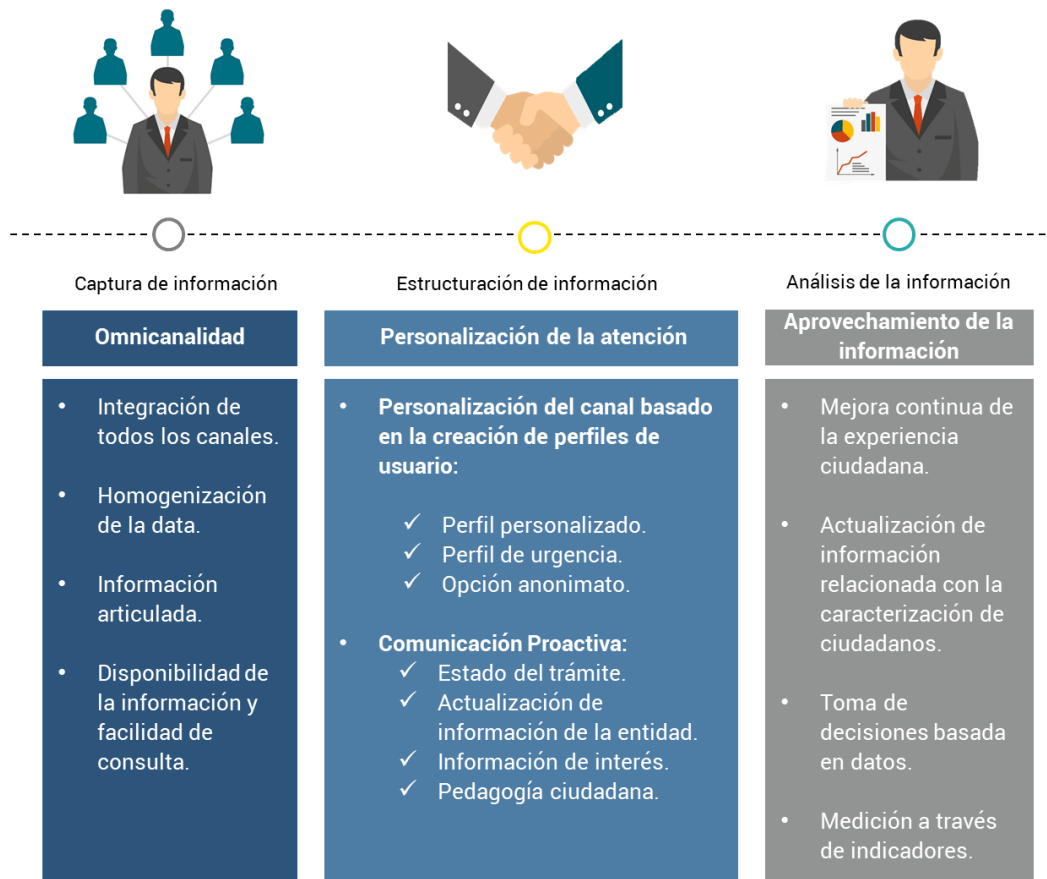


Ilustración 8. Sistema integrado de canales ciudadanos.
Fuente: Elaboración propia

El sistema integrado de canales ciudadanos se basa en dos aspectos fundamentales que son la **omnicanalidad**, que hace referencia a la integración de todos canales de la Entidad para facilitar la comunicación entre ciudadano y la Entidad, y la **personalización de la atención** que permite identificar y publicar de manera proactiva información de interés para la ciudadanía atendiendo no solo los ejercicios de caracterización realizados, sino también el perfil creado en la sede electrónica de la Entidad, para de esta forma brindar una oferta automática de información o ajuste de trámites y servicios, de acuerdo con las preferencias del ciudadano.

En este sentido, el modelo propone fomentar el uso de diversos canales de atención basados tanto en tecnologías tradicionales como de vanguardia, de forma que habiliten la prestación de servicios personalizados y auto gestionables para realizar una atención rápida y eficaz. Los canales que se establecen en el modelo propuesto son:



Ilustración 9. Canales de atención
Fuente: Elaboración propia

Los canales actuales se describen a continuación:

- Canal telefónico:** La Procuraduría General de la Nación cuenta con una línea directa en Bogotá, una línea gratuita nacional y una línea de 3 dígitos, en donde el ciudadano encontrará la información para acceder a los servicios en Bogotá y los territorios de todo el país, así como para realizar consultas, trámites y certificados. Las líneas del canal telefónico son las siguientes:

 - ✓ Línea gratuita Nacional: 01 8000 940808
 - ✓ Línea: 142
 - ✓ Línea directa en Bogotá: 5878750
- Canal presencial:** La Procuraduría General de la Nación dispone de 83 puntos de atención en los municipios alrededor de país, que cumplen con las funciones de orientar e informar a los ciudadanos que soliciten la actuación o intervención de la Procuraduría, así como recibir las quejas, reclamos y peticiones verbales, relacionados con actuaciones disciplinarias que se presenten ante la Entidad.
- Canal virtual:** La Procuraduría General de la Nación cuenta con una sede electrónica en su página web que contiene información, pasos, guías y sitios para que los ciudadanos accedan a la oferta de servicios de la PGN. Este canal también contempla la opción de un **chat virtual** con el fin de obtener respuestas en tiempo real para atender rápida y efectivamente los requerimientos y solicitudes del

ciudadano a través de asistentes virtuales. Además, el canal virtual dispone del correo electrónico único institucional: *quejas@procuraduria.gov.co*, por el cual los ciudadanos pueden comunicarse con la Entidad y realizar solicitudes.

- **Canal Escrito:** La Procuraduría General de la Nación recibe solicitudes escritas por parte de la ciudadanía a través de correspondencia, las cuales se radican en las ventanillas que la Entidad dispone para tal fin o por medio de correo certificado que se allega directamente en los 83 puntos de atención de la PGN.

El Modelo también busca continuar con la formalización e implementación otros medios de atención que se describen a continuación:

- **Redes sociales:** Formalización de las redes digitales como canal para brindar acceso a la información que los ciudadanos requieren en el momento que lo solicitan.
- **Procuraduría móvil:** Unidad móvil de transporte terrestre con la tecnología, los instrumentos necesarios y con el personal suficiente y capacitado facilitando el acceso a los servicios de la Procuraduría a aquellas poblaciones alejadas de las ciudades o cabeceras municipales.
- **Aplicación Móvil (APP):** Aplicación móvil interactiva que permite por medio de una *App* para teléfonos inteligentes realizar consultas y tramites a los servicios de la Entidad las 24 horas del día, brindando comodidad, seguridad y acceso a los ciudadanos más afines a los canales digitales.
- **Video chat:** Canal de comunicación directa que dispone a funcionarios de la Entidad a atender los requerimientos y solicitudes del ciudadano a través de una video llamada, a la cual se podrá acceder solicitándola por medio de cualquier canal, permitiendo ahorrar tiempo y recursos en desplazamientos hasta las instalaciones de la Entidad.
- **Kioscos digitales de atención:** Canal de interacción y contacto que permite realizar acciones como trámites, consultas, transacciones u obtener información, por medio de módulos de autoatención, facilitando el acceso a ciudadanos a quienes se les dificulta acercarse de manera presencial a los puntos de atención y no cuentan con acceso a internet.

Así mismo, actualmente los canales de atención cuentan con los siguientes protocolos que establecen el modo de actuar deseado frente a quien solicita apoyo de la Entidad³⁷:

| Protocolos de atención | |
|----------------------------------|--|
| Nombre del protocolo | Contenido del protocolo |
| Protocolo de atención presencial | Atención prioritaria |
| | Atención presencial con enfoque diferencial |
| Protocolo de atención telefónica | Atención telefónica en conmutador y oficinas |
| | Atención telefónica con enfoque diferencial |

Tabla 7. Protocolos de atención

Fuente: Elaboración propia

Es importante resaltar que los protocolos de atención cuentan con lineamientos y directrices encaminados a brindar una atención de calidad de acuerdo con las características particulares de los ciudadanos. No obstante, es pertinente actualizar y complementar los protocolos de atención según los canales propuestos y las situaciones que puedan comprometer la continuidad del servicio, como, por ejemplo: desastres naturales, conexiones interrumpidas de internet, telefonía, luz, entre otros.

Para garantizar la continuidad del servicio en los protocolos de atención es necesario establecer y divulgar planes de contingencia que garanticen la prestación del servicio a la ciudadanía a través de los canales establecidos, con el fin de mitigar el riesgo de no dar respuesta oportuna al requerimiento de quien solicita un servicio de la Entidad.

Desde los Canales, un Modelo de Atención al Ciudadano con enfoque diferencial requiere:



- Disponer de canales y herramientas necesarias para garantizar el acceso de personas con necesidades específicas para brindar una atención humana a todos los ciudadanos por igual

³⁷ PGN (2019). Protocolo de atención al ciudadano.



5.2.2.2 Modelo de Prestación del Servicio



5.2.2.2 Modelo de Prestación del Servicio

El Modelo de Prestación involucra una serie de aspectos relevantes orientados a materializar la estrategia de **implementar un mismo flujo de atención al ciudadano de manera estandarizada a nivel central y en territorios** (ver anexo *Estrategias para el fortalecimiento de la Atención al Ciudadano – Guía de Implementación*).

En primer lugar y teniendo en cuenta que existen diferentes maneras para acceder y dar solución a las solicitudes de los ciudadanos, se reconocen dos posibles tipos de atención:



Atención no asistida:

Es el tipo de atención en el cual el ciudadano puede realizar su solicitud sin la necesidad de interactuar con un funcionario.



Atención asistida:

Es el tipo de atención en el cual el ciudadano requiere la intervención de un funcionario para dar solución a su solicitud.

En este contexto, el modelo relaciona a los ciudadanos *Mensajeros Custodios*, *Voceros* y *Novatos* con la preferencia de recibir una atención asistida, principalmente, por no contar con amplio conocimiento de la Entidad y los servicios. En cuanto a los *Representantes* y *Expertos*, son ciudadanos más afines a la posibilidad de no necesitar asistencia para realizar sus solicitudes ya que por su nivel de conocimiento y/o relacionamiento con la Entidad se facilita autonomía en la interacción con los servicios.



Ilustración 10. Caracterización de ciudadanos
Fuente: Elaboración propia

Adicionalmente, para dar solución a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, teniendo en cuenta la competencia de cada solicitud y respondiendo al estándar de excelencia que recomienda *Establecer diferentes niveles de atención de acuerdo con el grado de complejidad de la petición realizada por la ciudadanía, usuarios o grupos de interés, y la demanda de trámites y servicios identificados*³⁸, el modelo de prestación define 3 niveles de atención de las solicitudes recibidas que involucran la respuesta inmediata (solicitudes que tienen una respuesta directa) y las solicitudes que requieren de una intervención especializada, acudiendo a Procuradurías delegadas o territoriales, dependiendo de la competencia asignada para el caso.

A continuación, se presentan los niveles de atención con los cuales el modelo determina el flujo de atención de las solicitudes realizada por el ciudadano:

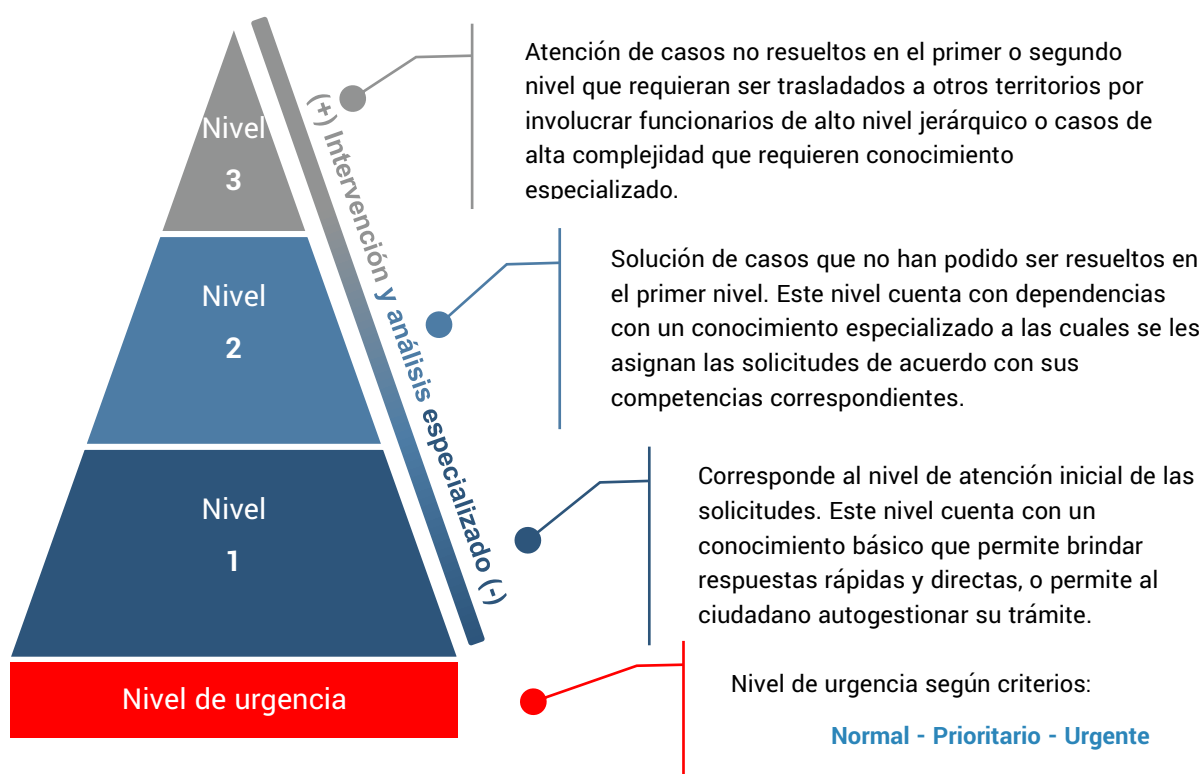


Ilustración 11. Niveles de atención
Fuente: Elaboración propia




Existen situaciones que por su nivel de urgencia exigen a la Entidad, y por lo tanto al funcionario, intervenir, asignar o remitir con prioridad el caso a la dependencia o persona que pueda dar solución. De acuerdo con lo anterior y con la *Guía para la Gestión y*

³⁸ Ibid. 26. Modulo 4. Etapa de atención a peticiones. Página 22.

Parametrización en el Sistema de las Peticiones, Quejas, Denuncias, Reclamos, o Sugerencias de la Procuraduría General de la Nación, existen criterios que definen el nivel de urgencia dependiendo de:

- El asunto.
- La competencia.
- El remitente de la solicitud.
- El tipo de solicitud/servicio.
- La persona a quien compete la solicitud.

A continuación, se presenta la relación de servicios con los niveles de atención: descritos anteriormente:

| Nivel 1 | Nivel 2 | Nivel 3 |
|--|--|---------|
| Certificado de antecedentes disciplinarios  | Derecho de petición, queja, solicitud de información o reclamo | |
| | Denuncia | |
| Información y asesoría | Vigilancia de las actuaciones que afectan los derechos de las víctimas del conflicto armado en Colombia | |
| Consulta estado de trámites  | Intervención para la defensa y garantía de los derechos fundamentales de la infancia, adolescencia y familia | |
| Relatoría  | Intervención para la garantía de los derechos fundamentales en los procesos penales | |
| | Denuncia por actos de corrupción | |
| | Conciliaciones | |
| | Vigilancia de actuaciones que afectan los derechos de los ciudadanos | |
| | Vigilancia de actuaciones que afectan el patrimonio público | |
| | Proceso de interdicción | |


 Servicios autogestionables

Ilustración 12. Especificación de los niveles

Fuente: Elaboración propia.

Una vez ingresa la solicitud y es necesario direccionarla a los niveles 2 o 3, es fundamental tener en cuenta el *Manual de Competencias de la Procuraduría General de la Nación*, para

poder remitir el caso de manera correcta a la dependencia que corresponda darle solución final al ciudadano.

A continuación, se presenta el flujo de la prestación del servicio que recoge y relaciona los anteriores conceptos a través del proceso de registro, sustanciación revisión, asignación por competencias, información del estado y resultado del servicio:



Modelo de Prestación del Servicio

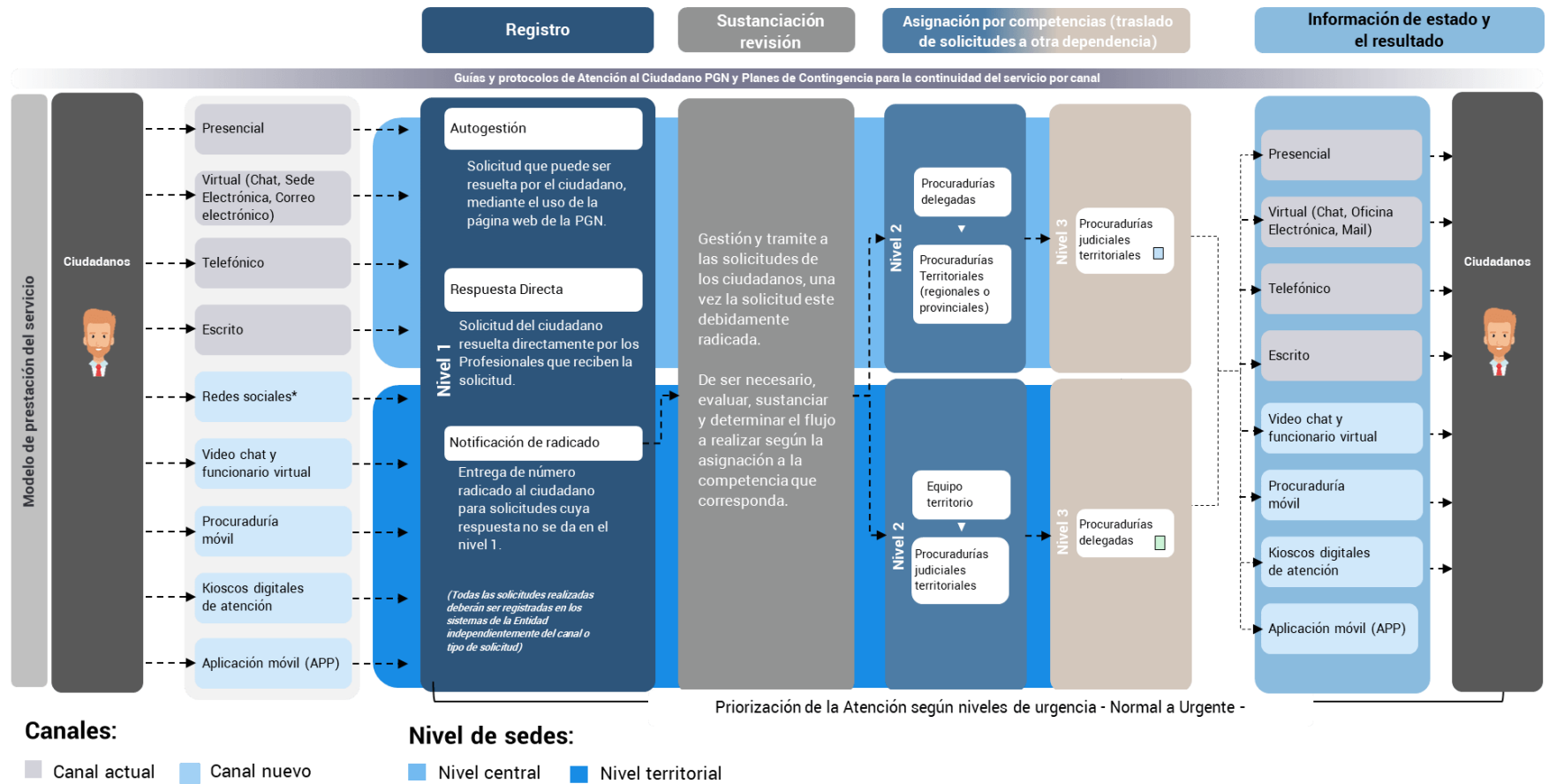


Ilustración 13. Modelo de Prestación del Servicio
Fuente: Elaboración propia

El anterior modelo, muestra el recorrido de las solicitudes que ingresan a la Entidad a través del conjunto de canales disponibles para la atención a la ciudadanía, teniendo en cuenta los canales existentes y futuros que apoyarán y agilizarán la prestación del servicio dependiendo de las características del punto de atención, requerimientos y preferencias del ciudadano (atención asistida o no asistida). Los niveles de atención propuestos deben operar de la misma manera tanto a nivel central como territorios, buscando estandarizar el servicio y mejorar la experiencia del ciudadano sin importar en que parte del territorio se acerca a la PGN.

Posterior al contacto con el ciudadano, todas las solicitudes pasan por el nivel 1 en el cual el ciudadano podrá autogestionar el servicio, se determina el nivel de urgencia, la necesidad de remitir a otra competencia o si es posible dar respuesta directa al ciudadano para dar por finalizada si solicitud. Es importante mencionar que para el correcto funcionamiento del modelo, es fundamental que todas las solicitudes que ingresan sean registradas en el sistema de manera uniforme en asociación con el portafolio de servicios, independientemente del canal o punto de atención por donde ingrese. En caso de que la solicitud escale a un nivel 2 de atención, el sustanciador determina el trámite que se dará al caso y el flujo que deba seguir dependiendo de la competencia a quien corresponda.

Por otro lado, y con el fin de llevar a cabo el debido procedimiento, es fundamental incluir en las guías y protocolos, planes de reacción para situaciones inusuales que se presenten con los ciudadanos o la estabilidad de los canales de atención para garantizar el acceso a los servicios de manera continua.

Cabe mencionar que la prestación del servicio contempla responder al ciudadano por el estado de su trámite y resultado de su solicitud; para esto, es importante definir acuerdos de niveles de servicio entre las dependencias a quienes se les ha asignado el caso por su competencia para lograr un respuesta oportuna y coordinada.

Adicional a los aspectos mencionados anteriormente, es importante relacionar la intervención de los funcionarios desde los diferentes roles de la atención (descritos más adelante en el modelo de talento humano) a través los momentos de la experiencia del ciudadano durante la prestación del servicio, representados en los siguientes flujos de servicio:

Elementos del flujo del servicio:

Con el fin de entender los flujos que describen la relación entre la experiencia del servicio del ciudadano, la prestación del servicio y los roles que intervienen en la atención, a continuación, se describen los elementos que los componen:

Momentos

- Espacios de tiempo y relacionamiento del ciudadano con la PGN.

Actividades del ciudadano

- Acciones que realiza el ciudadano a través de su experiencia con los servicios de

Niveles de atención

- Niveles de atención de acuerdo al modelo de prestación.

Puntos de contacto

- Lugares físicos o digitales donde se lleva a cabo el relacionamiento del ciudadano con la Entidad.
- Funcionarios de la PGN que se relacionan con el ciudadano para atender las solicitudes.

Actividades del funcionario

- Acciones que realiza el funcionario para brindar la atención al ciudadano.

Actividades de respaldo

- Acciones de respaldo que realizan los funcionarios de apoyo a la atención de la PGN enfocados en dar soporte al servicio.

Ilustración 14. Elementos del flujo de servicio

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se describen los flujos para cada uno de los canales de atención:

Canal Presencial

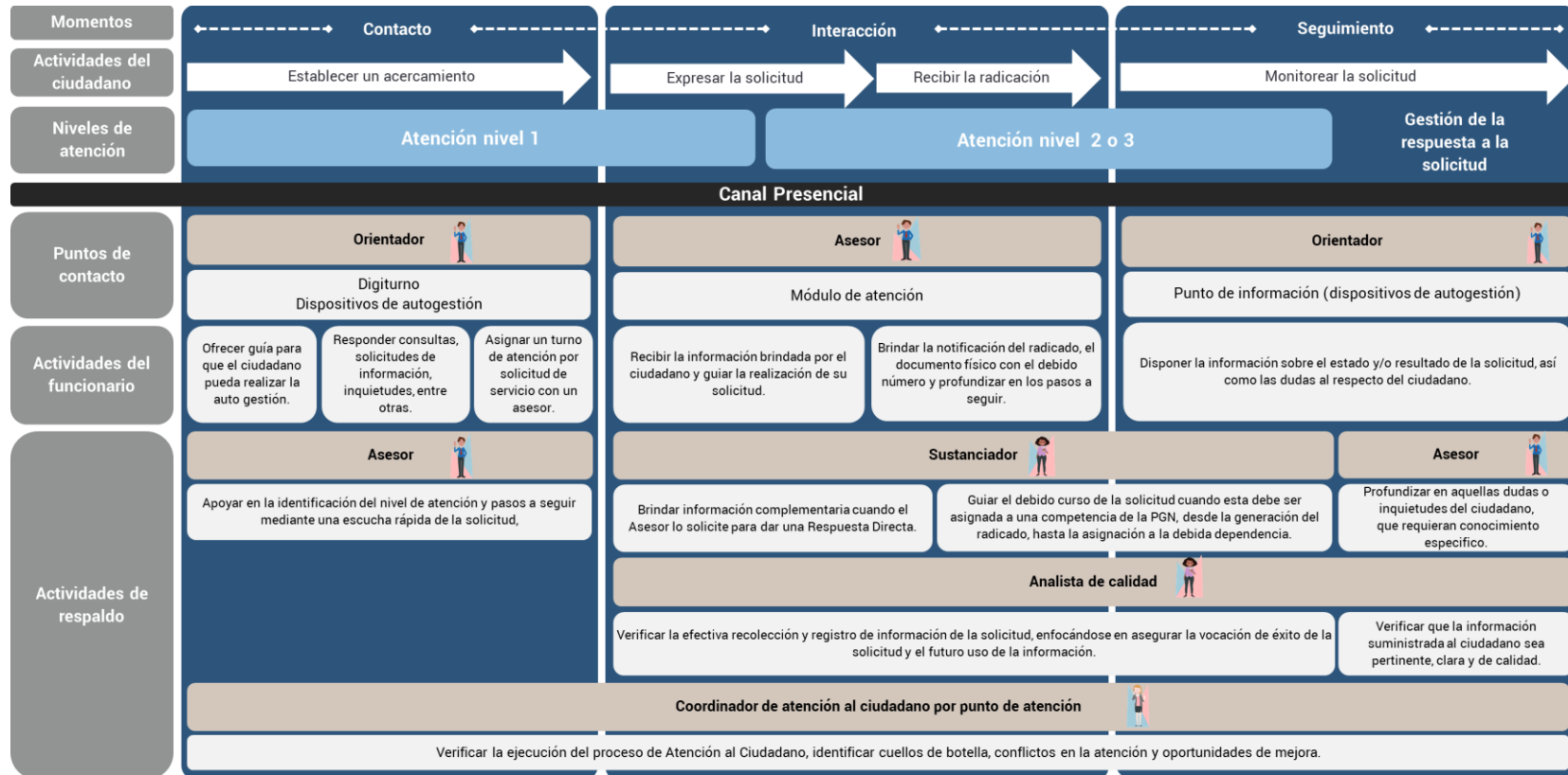


Ilustración 15. Intervención de los actores en el Canal Presencial
Fuente: Elaboración propia

Canal Telefónico

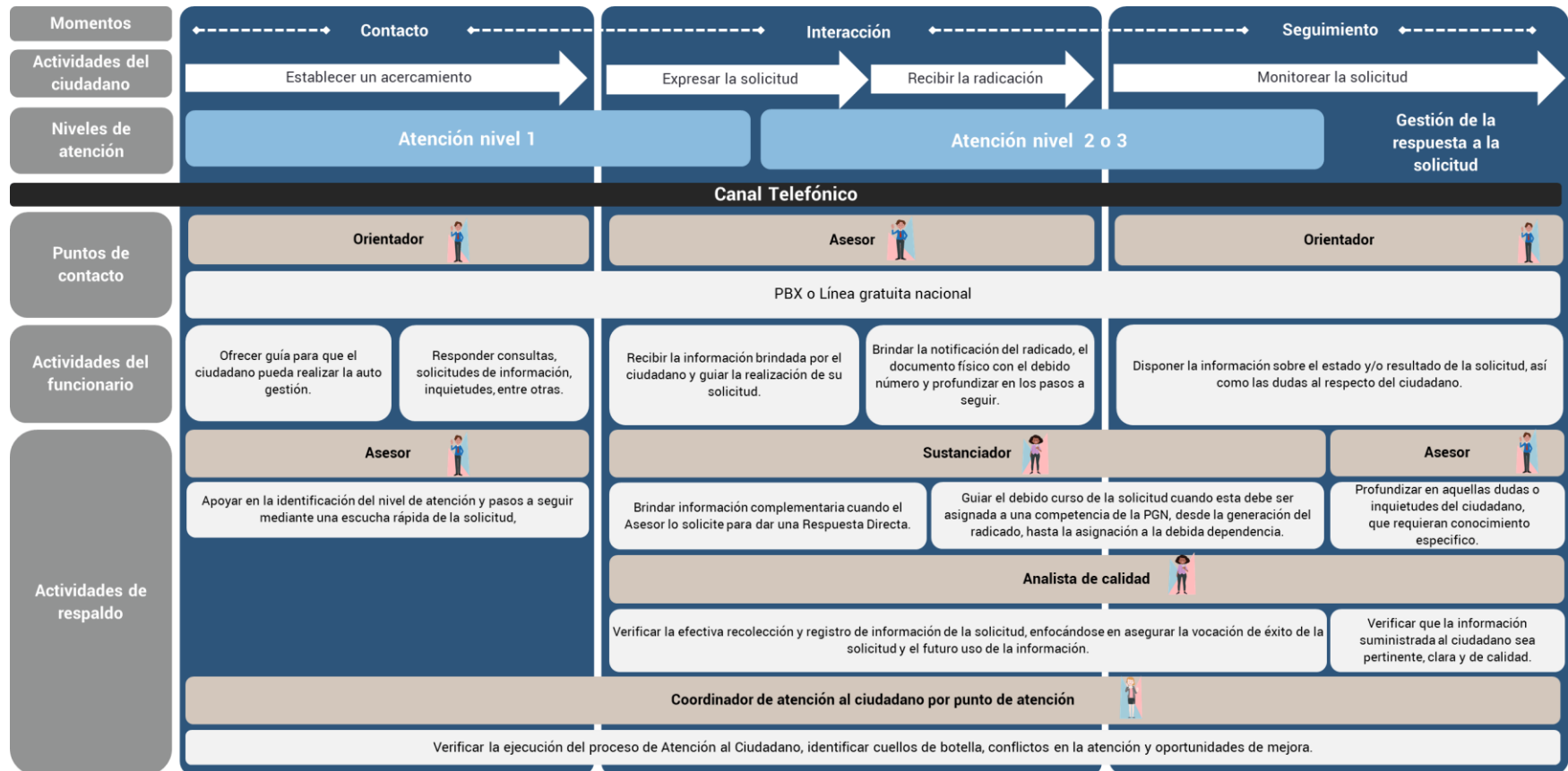


Ilustración 16. Intervención de los actores en el Canal Telefónico

Fuente: Elaboración propia

Canal Sede electrónica / Correo electrónico / Aplicación móvil (APP)

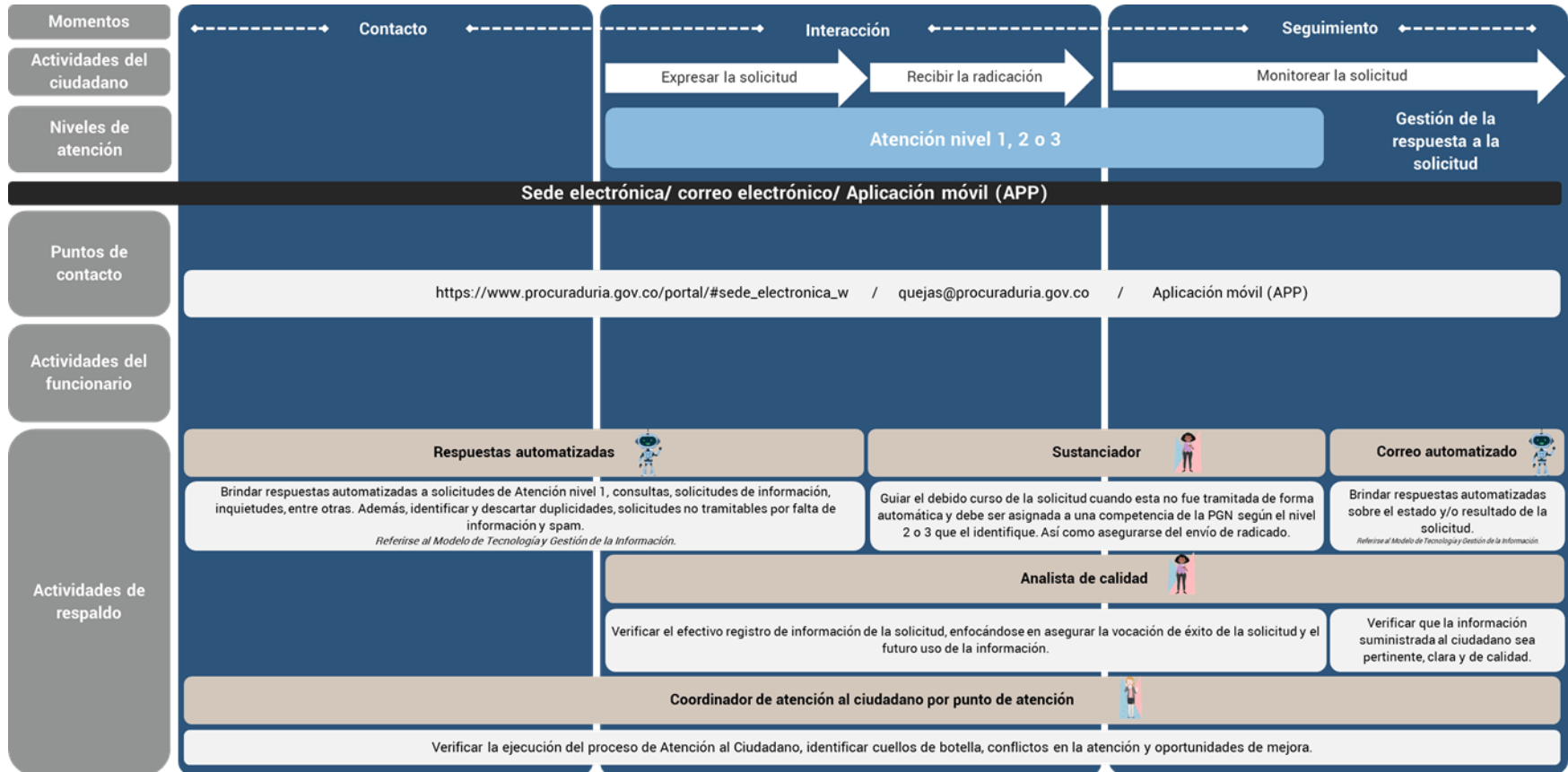


Ilustración 17. Intervención de los actores en el Canal Sede electrónica / Correo electrónico / Aplicación móvil (APP)
Fuente: Elaboración propia

Canal Escrito

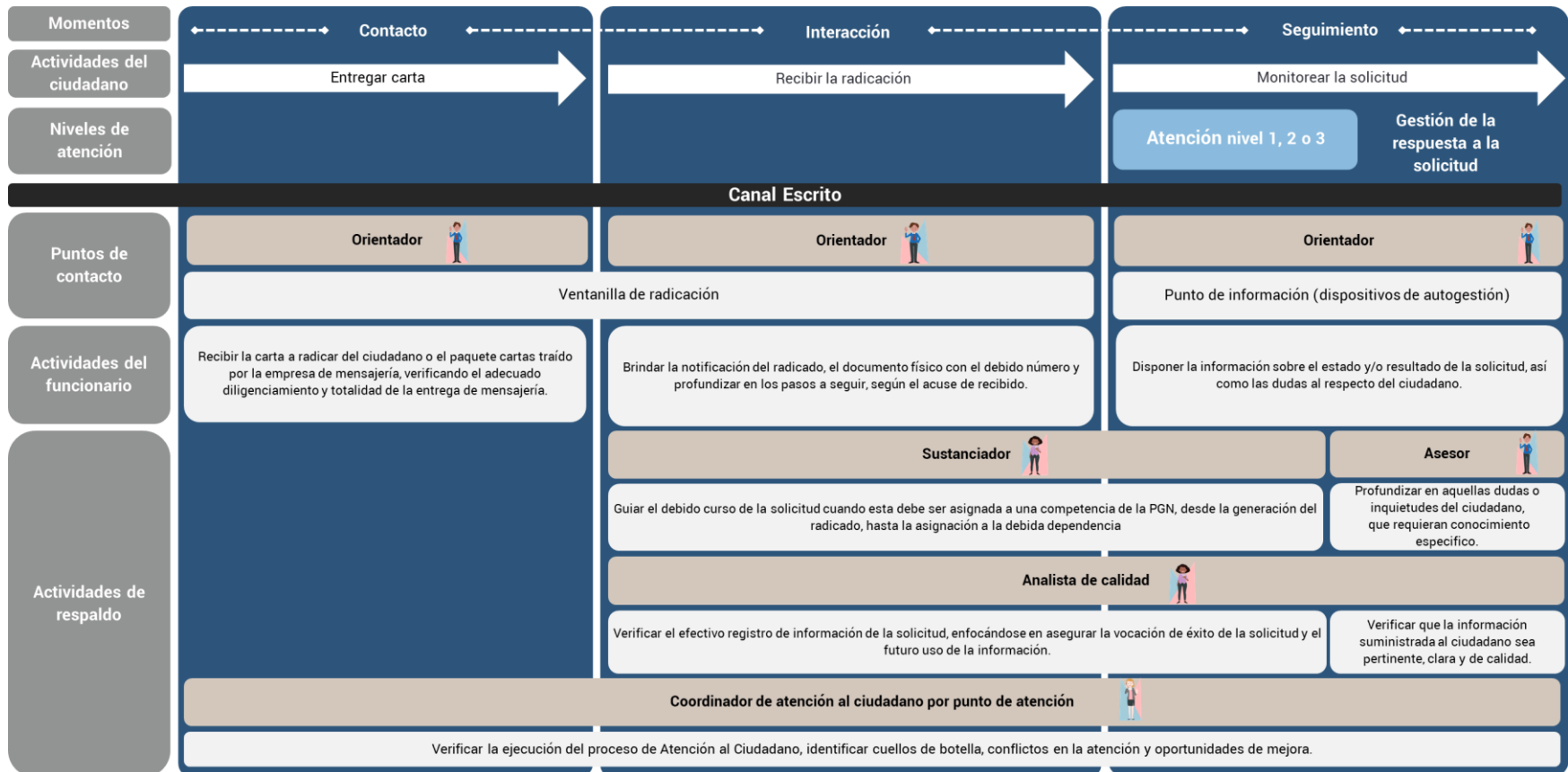


Ilustración 18. Intervención de los actores en el Canal Escrito

Fuente: Elaboración propia

Canal Chat virtual / Video chat / Funcionario virtual

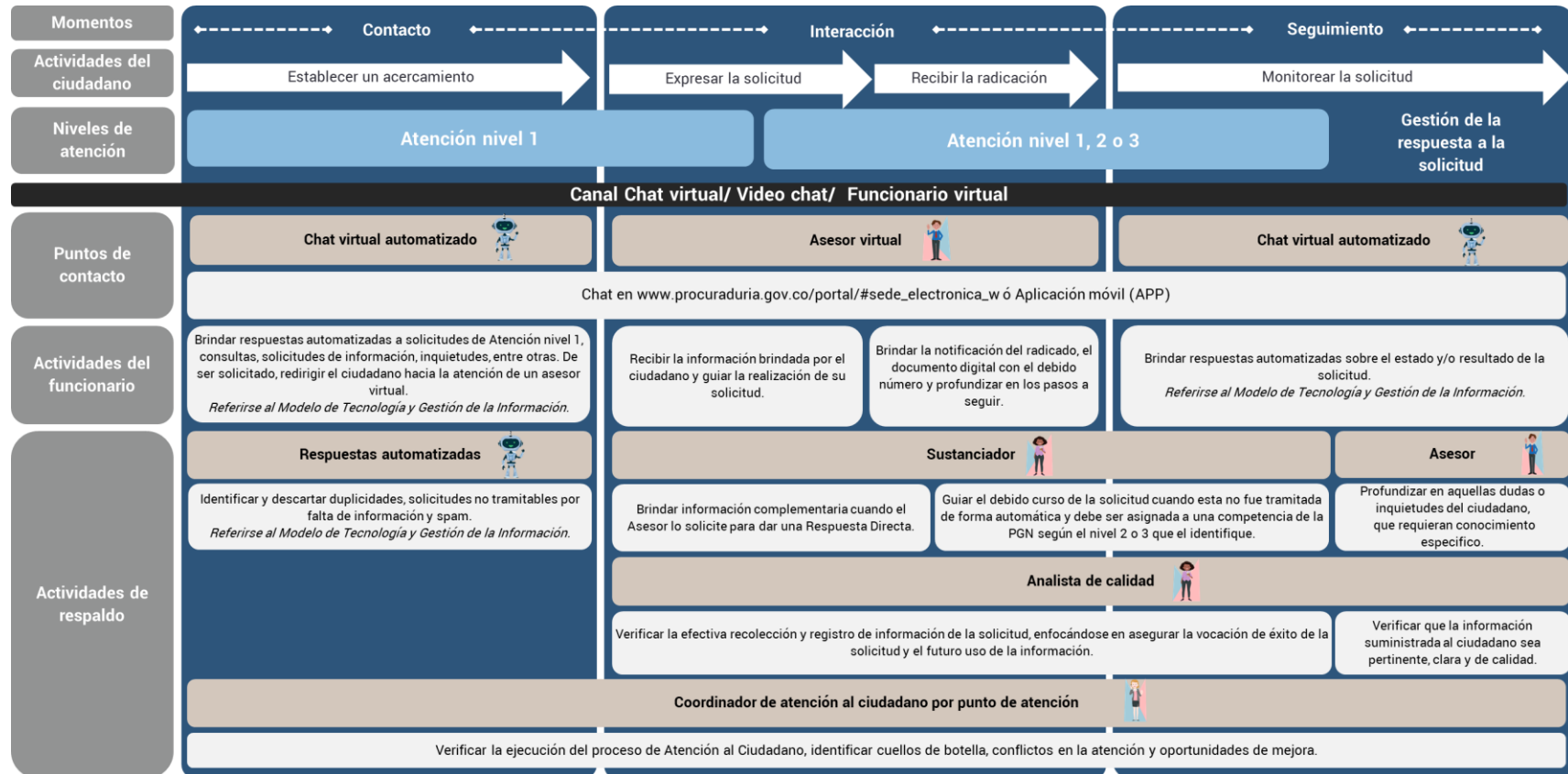


Ilustración 19. Intervención de los actores en el Canal **Chat virtual / Video chat / Funcionario virtual**
Fuente: Elaboración propia

Canal redes sociales

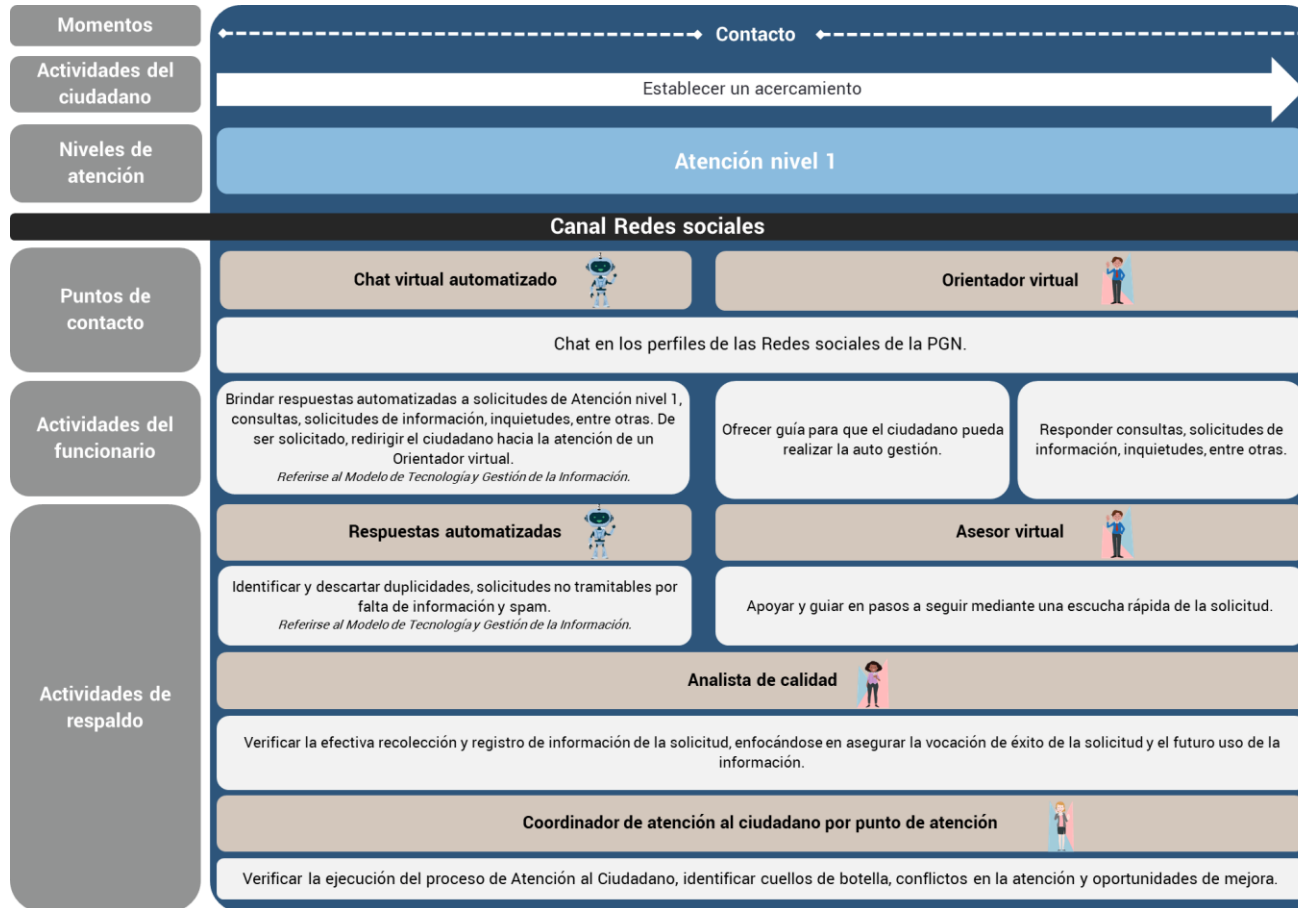


Ilustración 20. Intervención de los actores en el Canal Redes sociales
Fuente: Elaboración propia

Canal Procuraduría móvil

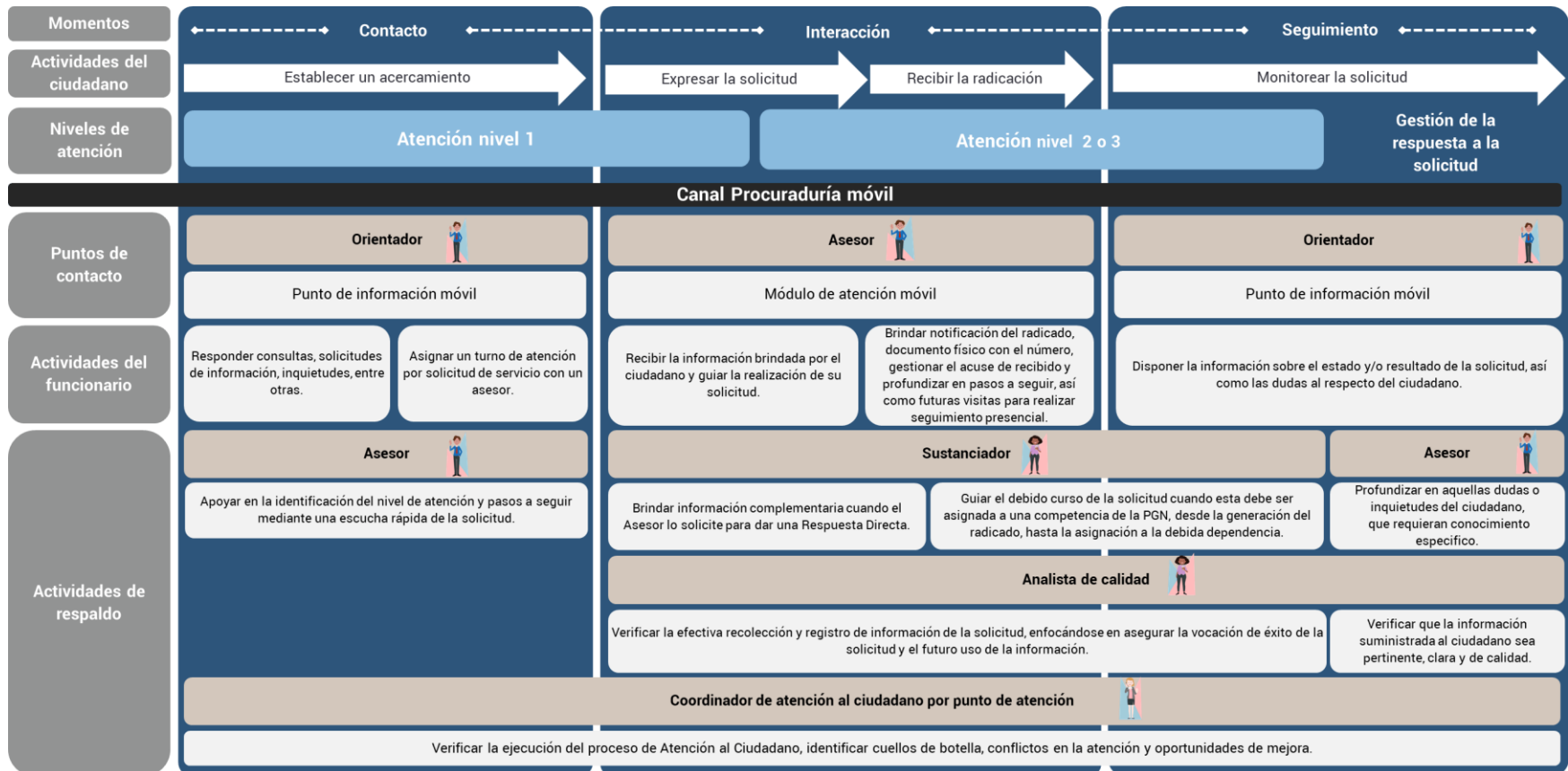


Ilustración 21. Intervención de los actores en Canal Procuraduría móvil
Fuente: Elaboración propia

Canal Kioscos digitales de atención

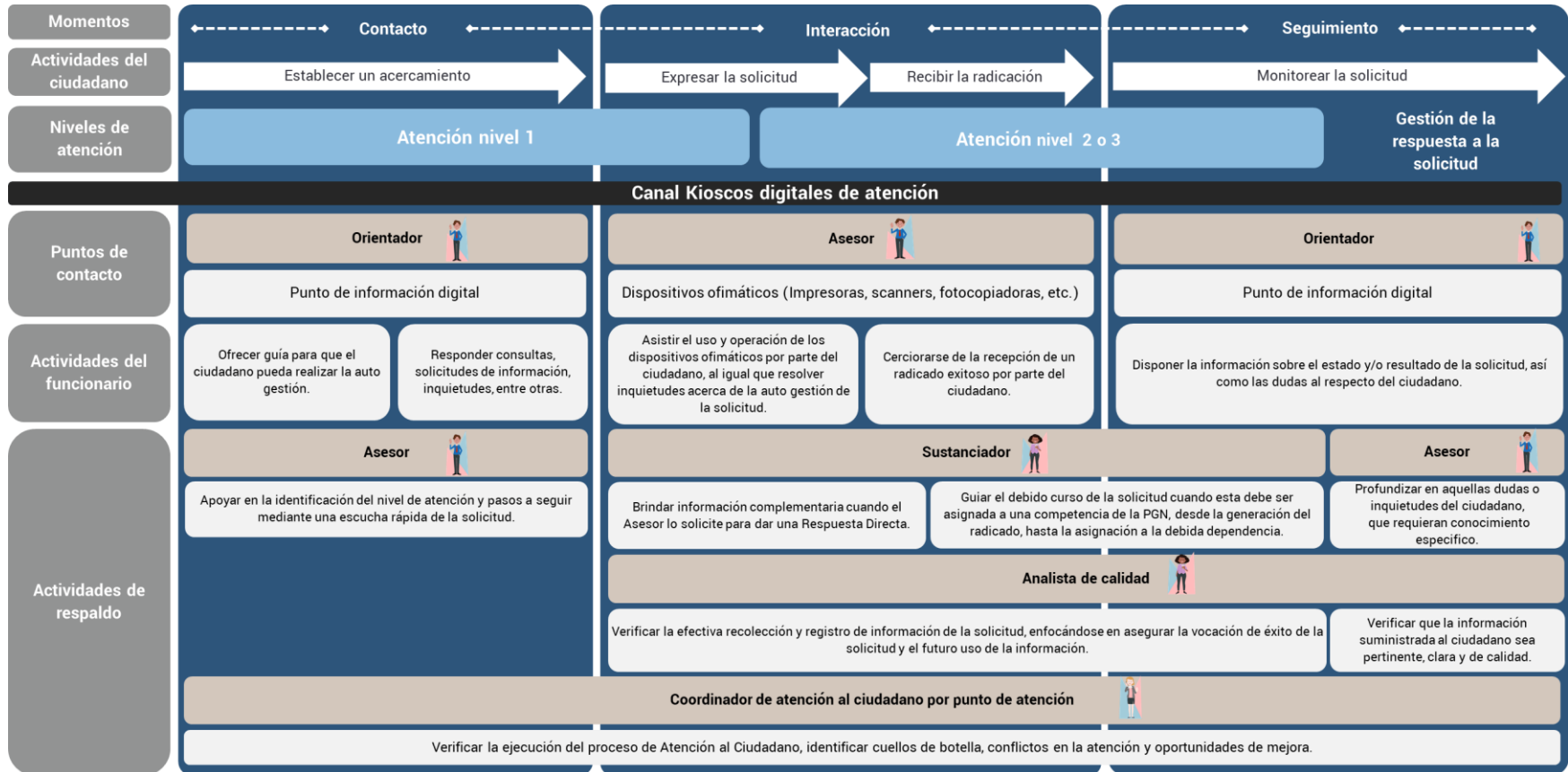


Ilustración 22. Intervención de los actores en Canal Kioscos digitales de atención
Fuente: Elaboración propia

Desde la Prestación del Servicio, un Modelo de Atención al Ciudadano con enfoque diferencial requiere:



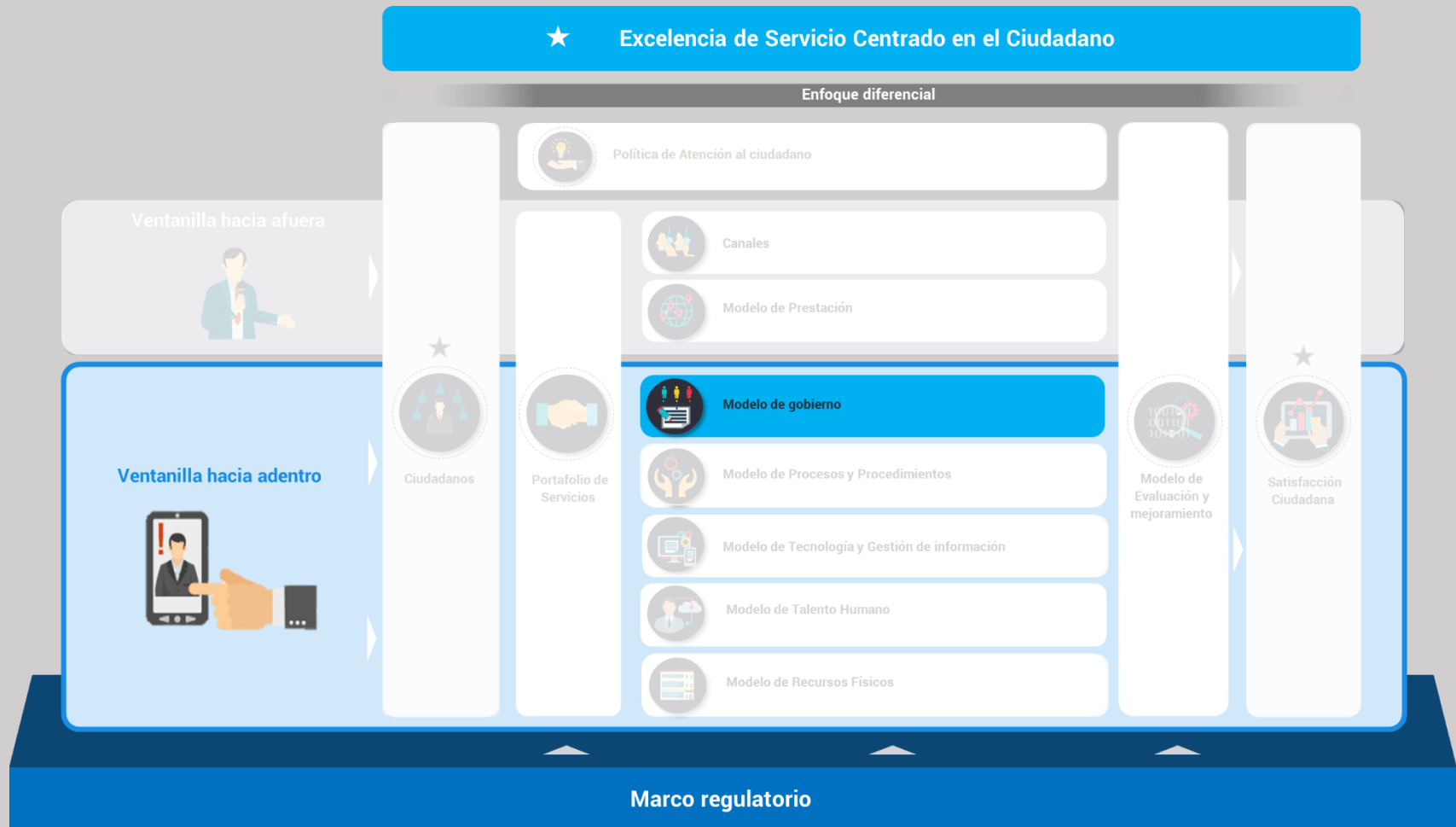
- Un nivel de urgencia definido para la prestación del servicio, en el que se atiende a toda la población, dando prioridad a situaciones especiales que se puedan presentar debido a condiciones específicas del ciudadano.



5.2.3 Componentes de la ventanilla hacia adentro



5.2.3.1 Modelo de Gobierno



5.2.3.1 Modelo de Gobierno

Como parte del diseño del Modelo de Atención al Ciudadano de la PGN, es de vital importancia definir el gobierno del modelo, con el fin de estructurar, alinear y regular el funcionamiento del servicio prestado a la ciudadanía y así brindar, entre otros, los siguientes beneficios a la Entidad:

- Contar con una estrategia, objetivos y metas comunes y alineadas.
- Articulación entre divisiones y áreas involucradas.
- Liderazgo unificado.
- Alineación de procesos.
- Gestión centralizada.
- Unificación de esfuerzos.
- Generación de cultura.

Teniendo en cuenta que el cuarto estándar de excelencia de servicio del DNP recomienda *garantizar la existencia de una figura líder de atención al ciudadano*³⁹, es fundamental formalizar el modelo gobierno del proceso, contemplando un liderazgo unificado, integrador de capacidades, funciones y dinámicas para hacer seguimiento a la atención, definiendo su rol dentro de la Entidad.

Gobierno del Modelo de Atención al Ciudadano de la PGN:

El gobierno se articula entre Modelo de Atención al Ciudadano y los principios del MIPG⁴⁰, *implementando una figura integradora, líder y gestora, encargada de coordinar, cooperar y generar sinergias entre las dependencias relacionadas con la atención al ciudadano* (ver anexo *Estrategias para el fortalecimiento de la Atención al Ciudadano – Guía de Implementación*).

La figura actúa como defensora y garante de la representación que el ciudadano busca ante el Estado, generando sinergias entre los procesos internos de la Entidad (Ventanilla hacia adentro) y las áreas encargadas de la gestión de los canales, con la oferta y prestación de trámites y servicios ofrecidos por la PGN (Ventanilla hacia afuera). En cuanto a su alcance, esta figura lidera la atención a la ciudadanía de forma holística teniendo en

³⁹ Modulo 1. Garantizar la existencia de una figura de atención al ciudadano. Página 5.

⁴⁰ DAFP (2019). Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

cuenta los pilares del modelo de atención que reflejan los componentes de ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera por el MIPG y CONPES⁴¹.

Esta alineación con el MIPG y CONPES brinda fortalezas institucionales enfocadas en maximizar la satisfacción de la ciudadanía desde lo percibido directamente por el ciudadano hasta la operación interna de la Entidad.

Capacidades:

Para que se lleve a cabo dicha integración, liderazgo, y gestión, el liderazgo del modelo cuenta con capacidades que apoyan la eficiencia y efectividad de la atención que presta a la ciudadanía, las cuales se entienden como la facultad de para desempeñarse y cumplir su propósito desde 3 diferentes perspectivas:

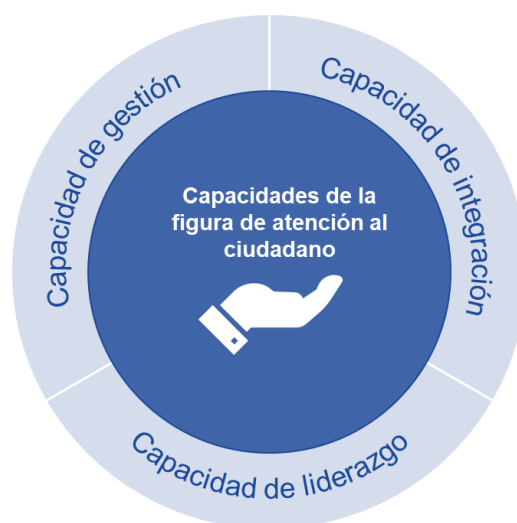


Ilustración 23. Capacidades del gobierno
Fuente: Elaboración propia

- **Capacidad de integración:** La figura de atención al ciudadano tiene la capacidad de integrar todas las dependencias de la Entidad que estén relacionadas con la atención, tanto a nivel central como territorial, de manera sincronizada, eficiente y orgánica, y a su vez poder trabajar de forma articulada con otras Entidades del Estado.

⁴¹ DNP (2013). Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

- **Capacidad de liderazgo:** La figura de atención al ciudadano tiene la capacidad de direccionar la prestación del servicio de forma integral, guiando los esfuerzos y acciones de la Entidad hacia la satisfacción del ciudadano como eje misional de la PGN.
- **Capacidad de gestión:** La figura de atención al ciudadano tiene la capacidad de formular, implementar y hacer seguimiento a las acciones que lleven al proceso a la consecución de sus objetivos de manera consistente.

Funciones:

Desde el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP se proponen funciones generales⁴² que deben desempeñar las dependencias encargadas del servicio al ciudadano con el fin de garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios. Estas funciones clave se presentan a continuación:

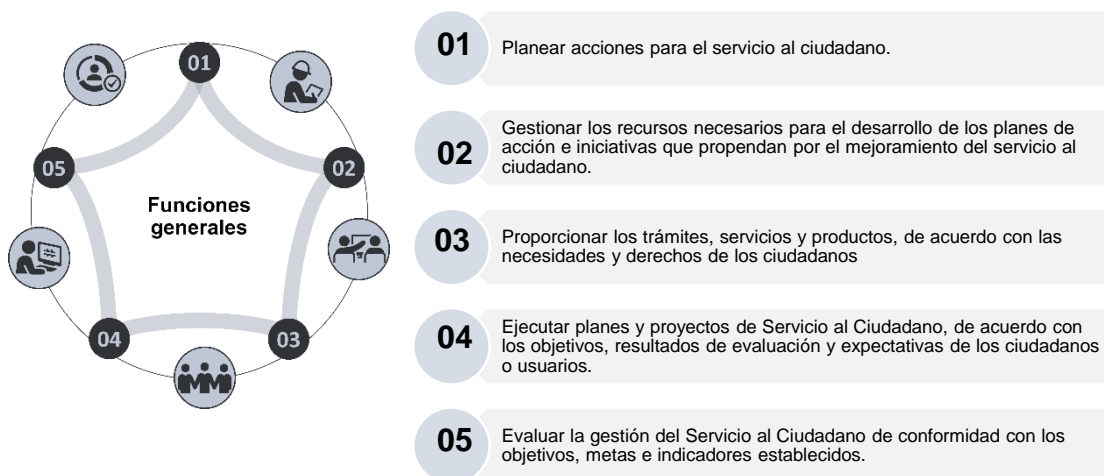


Ilustración 24. Funciones generales. *Fuente: Elaboración propia*

⁴² DNP (2015). Funciones Generales Oficinas de Servicio al Ciudadano.

Función Clave 1: Planear acciones para el servicio al ciudadano⁴³

- 1.1.** Generar planes que permitan la integración de los territorios con las estrategias de la Entidad de forma articulada y consistente que conlleve a la prestación de un servicio uniforme a toda la ciudadanía.
- 1.2.** Elaborar planes del Servicio al Ciudadano, con base en las políticas públicas, diagnósticos y las atribuciones respectivas del sector y de las Entidades. Para esto es importante:
 - Incluir los planes en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y determinar acciones prioritarias de acuerdo con los resultados del Formulario Único de Reporte de Avance de Gestión y en el Índice de Gobierno Abierto.
- 1.3.** Ajustar los planes de acción con periodicidad de acuerdo con los avances por indicador, y de acuerdo con las disposiciones institucionales, velando por el adecuado seguimiento y coordinación de las acciones. Para esto se requiere.
 - Generar estrategias que permitan reformular acciones, metas y recursos.

Función Clave 2: Gestionar los recursos necesarios para el desarrollo de los planes de acción e iniciativas que propendan por el mejoramiento del servicio al ciudadano.⁴⁴

- 2.1.** Formular proyectos de inversión de acuerdo con las metodologías establecidas, recursos y acciones prioritarias.
- 2.2.** Gestionar los recursos al interior de la Entidad para el desarrollo de iniciativas que propendan por el mejoramiento del servicio al ciudadano.
- 2.3.** Incluir en el presupuesto anual, recursos que financien acciones para que las personas con discapacidad puedan acceder a la oferta de servicios de la Entidad en igualdad de condiciones.

Función Clave 3: Proporcionar los trámites, servicios y productos, de acuerdo con las necesidades y derechos de los ciudadanos.⁴⁵

⁴³ Ibid. 42. Página 1.

⁴⁴ Ibid. 42.

⁴⁵ Ibid. 42. Página 2.

- 3.1. Implementar el modelo de atención al ciudadano o usuario de acuerdo con las necesidades identificadas, los estándares de calidad establecidos por la Entidad y con lineamientos de orden nacional y sectorial. Para esto es importante:
 - Contar con un diseño del modelo de atención al ciudadano, para posteriormente ponerlo en funcionamiento según lo establecido en el diseño además de formular mecanismos de seguimiento y validación para el mismo.
- 3.2. Administrar un sistema de información sobre la gestión del Servicio al Ciudadano, de acuerdo con las atribuciones dadas por las Entidades y, en general, el sistema de información institucional. Para esto es importante:
 - Procesar la información del Servicio al Ciudadano con base en los criterios establecidos y sistemas de información institucionales.
- 3.3. Brindar una atención a los ciudadanos, clientes o usuarios, de acuerdo con sus necesidades y expectativas adecuadamente identificadas y dentro del marco de sus deberes y derechos, conforme a la normatividad vigente. Para lo cual se requiere:
 - Suministrar adecuadamente información a los ciudadanos y a su vez hacer uso adecuado de los recursos físicos y tecnológicos.
- 3.4. Realizar campañas de divulgación con base en las necesidades de los ciudadanos, priorización de planes de acción y atribuciones de las Entidades. Para esto es necesario:
 - Identificar y divulgar información de acuerdo con los objetivos del Servicio al ciudadano de la Entidad, necesidades de los usuarios y medios establecidos.
- 3.5. Gestionar las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los ciudadanos de acuerdo con las competencias de la Entidad y los términos legales establecidos.

Función Clave 4: Ejecutar planes y proyectos de Servicio al Ciudadano, de acuerdo con los objetivos, resultados de evaluación y expectativas de los ciudadanos o usuarios. ⁴⁶

- 4.1. Realizar alianzas inter e intrainstitucionales con base en las necesidades del plan y los proyectos. Para esto es importante:
 - Establecer las necesidades de cooperación de acuerdo con las oportunidades de mejora identificada y así mismo, identificar Entidades

⁴⁶ Ibid. 42. Página 3.

cooperadoras de acuerdo con las prioridades establecidas buscando gestionar la formalización de alianzas con las mismas.

- 4.2. Generar estrategias de cualificación y actualización para los equipos de trabajo encargados del servicio al ciudadano. Para esto se recomienda:
 - Identificar los temas de capacitación según necesidades de los ciudadanos y del personal de la Entidad.
- 4.3. Coordinar y realizar un adecuado seguimiento a la ejecución de proyectos de acuerdo con los recursos asignados, metas establecidas y tiempos estimados.
- 4.4. Ejecutar los recursos asignados acorde con los objetivos, metas y necesidades de los proyectos, realizando las acciones correctivas de acuerdo con resultados de evaluaciones aplicadas, recomendaciones y procedimientos establecidos.
- 4.5. Velar por la implementación y desarrollo de sistemas de información relacionados con la prestación de servicios al ciudadano.

Función Clave 5: Evaluar la gestión del Servicio al Ciudadano de conformidad con los objetivos, metas e indicadores establecidos. ⁴⁷

- 5.1. Desarrollar e implantar el modelo de seguimiento y control que garantice las mediciones permanentes de la calidad y oportunidad de los servicios en los diferentes canales de servicio al ciudadano.
- 5.2. Hacer seguimiento y control a la gestión del Servicio al Ciudadano según procedimientos y metas establecidas.
- 5.3. Aplicar herramientas de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control según metas y objetivos, identificar las variaciones existentes del plan y proyectos del Servicio al Ciudadano de acuerdo con parámetros establecidos y elaborar informes de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control con recomendaciones y conclusiones.
- 5.4. Realizar seguimiento a la calidad de la prestación del servicio a través de los diferentes canales de atención.
- 5.5. Realizar seguimiento a la respuesta oportuna de las peticiones, quejas y reclamos recibidas por la Entidad.

Etapas de implementación:

Teniendo en cuenta que la atención al ciudadano ha sido incluida recientemente como uno de los ejes misionales de la Entidad, es importante continuar con la formalización del

⁴⁷ Ibid. 42.

proceso con la implementación de la figura de atención al ciudadano de manera progresiva a través de dos momentos.



Ilustración 25. Creación del gobierno
Fuente: Elaboración propia

- 1. Organización:** Inicialmente, esta etapa ayuda a evidenciar en el corto plazo los beneficios y reconocer los retos de contar con un liderazgo unificado de la atención al ciudadano, así mismo, permite a la Entidad prepararse para emprender un cambio organizacional que responda y cumpla con el marco regulatorio aplicable.

Es así, como el Modelo propone previo a realizar cambios estructurales, la creación de la *Unidad de Gestión para la Excelencia del Servicio al Ciudadano*, con la naturaleza de un grupo de trabajo dependiente directamente del Despacho del Procurador General de la Nación, de acuerdo con el numeral 34 del artículo 7 del Decreto Ley 262 de 2000.

La Unidad de Gestión para la Excelencia del Servicio al Ciudadano tendrá una Coordinación designada por el Procurador General de la Nación, y podrá estar conformado por al menos cuatro personas representantes de las siguientes dependencias, que a su vez se encargarán de *gestionar los recursos al interior de la Entidad para el desarrollo de iniciativas que propendan por el mejoramiento del servicio al ciudadano* a través del relacionamiento con las dependencias que lideran cada componente:

:

- Centro de Atención al Público CAP
- División de Registro Control y Correspondencia
- Procuradurías Delegadas, Regionales, Provinciales y Distritales

2. **Creación:** Creación, estructuración y formalización de un área que lidere, integre y gestione la atención al ciudadano de manera holística, integrando y articulando a las dependencias involucradas en el Modelo de Atención al Ciudadano; y así, propender por el cumplimiento de las funciones que el DNP propone para ser ejecutadas por las áreas líderes del servicio al ciudadano.

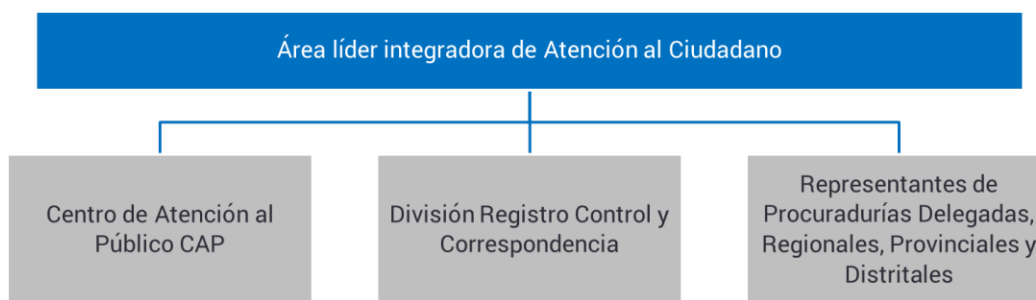


Ilustración 26. Creación
Fuente: Elaboración propia

Tanto para la etapa de Organización Interna como para la Creación, es fundamental partir de las funciones de las dependencias de la Entidad establecidas en el decreto 262 del 2000⁴⁸ y la resolución número 450 de diciembre 12 de 2000⁴⁹, como base para el fortalecimiento o asignación de responsabilidades.

Desde el Modelo de Gobierno, un Modelo de Atención al Ciudadano con enfoque diferencial es:

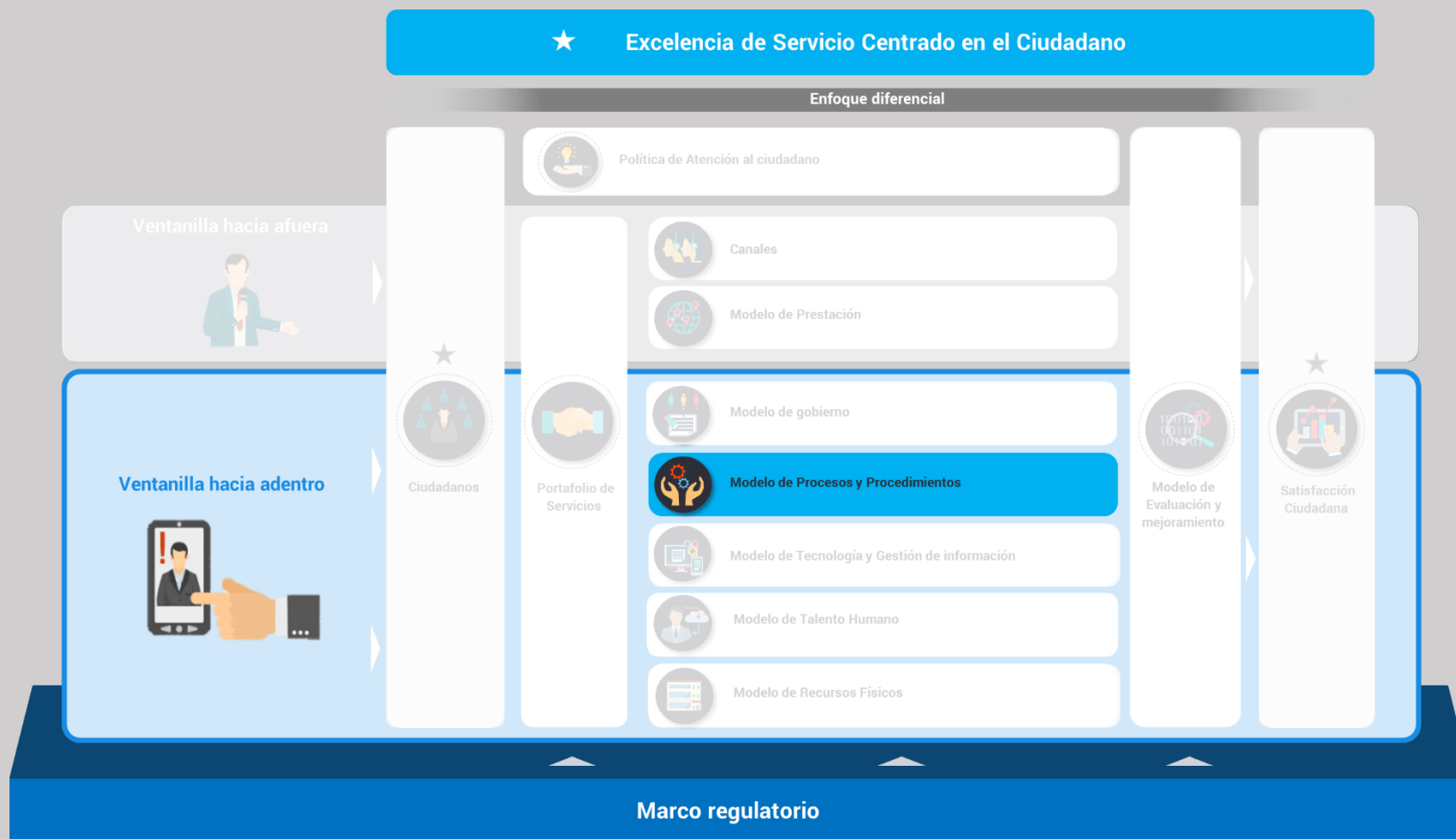


- Asegurar desde el liderazgo de la atención el cumplimiento del principio de enfoque diferencial a través de todo el proceso y actores de la atención al ciudadano, cumplimiento por medio de sus funciones de planeación, gestión, monitoreo integral e implementación de acciones de mejora que hagan de la procuraduría una procuraduría más humana.

⁴⁸ PGN (2016). Decreto 262 del 2000.

⁴⁹ PGN (2016). Resolución Número 450 (diciembre 12 de 2000).

5.2.3.2 Modelo de Procesos y Procedimientos



5.2.3.2 Modelo de Procesos y Procedimientos

Teniendo en cuenta que la Atención al Ciudadano es un proceso misional y se ubica como eje central en torno al cual debe girar el actuar de la Entidad, es importante especificar los procedimientos que lo componen y que marcan el desarrollo del proceso hacia la prestación de servicio ciudadano excepcional. Este modelo se construye en línea con el estándar de excelencia que sugiere⁵⁰ *adelantar la optimización de procesos y procedimientos de cara a la ciudadanía para la coordinación intrainstitucional e implementación de la política institucional*. Adicionalmente busca articular todos los procesos de cara a la ciudadanía en línea con el Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la PGN, armonizados con el enfoque de mejoramiento continuo (PHVA) buscando materializar la estrategia de **robustecer el proceso de atención al ciudadano con sus procedimientos, guías y protocolos, con el fin de estandarizar su entendimiento y operación a nivel nacional** (ver anexo Estrategias para el fortalecimiento de la Atención al Ciudadano – Guía de Implementación).



Ilustración 27. Mapa de procesos
Fuente: Elaboración propia

⁵⁰ Ibid. 25. Modulo 2. Nivel planeación. Estándar 6. Página 8.

La cadena de valor para la atención al ciudadano está compuesta por cuatro procesos en el marco del ciclo PHVA (ver anexo 4 – Caracterización del proceso de Atención al Ciudadano).

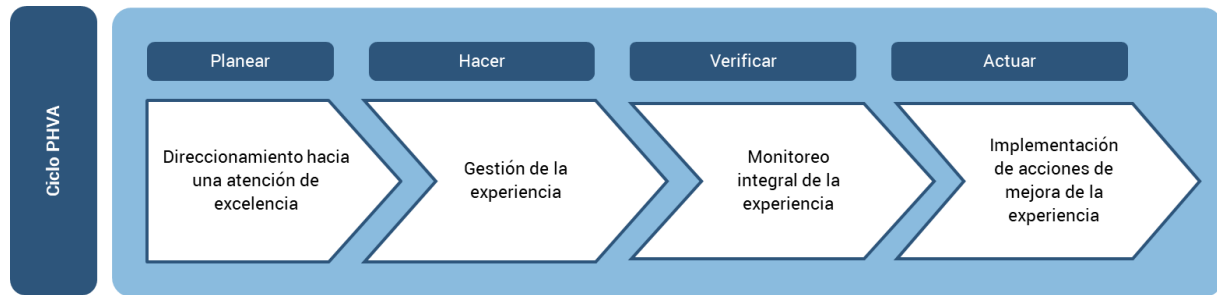





Ilustración 28. Cadena de valor de prestación del servicio
Fuente: Elaboración propia

| Ciclo PHVA | Procesos | Objetivo | Principales actividades |  Enfoque diferencial | Actividades de enfoque diferencial |
|------------|--|--|--|---|---|
| Planear | Direccionamiento hacia una atención de excelencia | Formular objetivos claros y articulados desde un liderazgo único que marque la ruta que conducirá al proceso hacia el alcance de sus metas, en línea con los objetivos organizacionales y en torno al ciudadano como centro de la atención. | <ul style="list-style-type: none"> Revisar y articular los objetivos de la atención al ciudadano y la Política de Atención al Ciudadano con Plan Estratégico de la Entidad. Diseñar, actualizar la Política de Atención al Ciudadano y estrategias para su funcionamiento. Formular líneas de trabajo relacionadas con el servicio al ciudadano en el Plan de Acción y en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Formular estrategias de fortalecimiento de canales con base en la omnicanalidad. Formular la promesa de valor con el ciudadano. Diseñar estrategias para apoyar el intercambio de información de gestión de conocimiento e innovación social. |  Enfoque diferencial | <ul style="list-style-type: none"> Formular estrategias de accesibilidad, interacción e intercambio de información con enfoque diferencial para toda la ciudadanía. Diseñar y desarrollar estrategias de sensibilización a los funcionarios de la Entidad a nivel nacional, en cuanto al enfoque de derechos para la atención diferencial. |
| Hacer | Gestión de la experiencia | Implementar y desarrollar las actividades propias de la prestación del servicio, partiendo desde el registro de las solicitudes realizadas por la ciudadanía, sustanciación, revisión, asignación por competencias, gestión de la información relacionada con su estado y tramitación de la respuesta en articulación con los demás procesos misionales de la Entidad (proceso disciplinario, proceso de intervención y proceso preventivo). | <ul style="list-style-type: none"> Documentar Política de Atención al Ciudadano, y apoyar a las áreas en su implementación. Diseñar, documentar y socializar protocolos y procedimientos de atención. Documentar las lecciones aprendidas identificadas durante el proceso de implementación de la Política. Caracterizar a los ciudadanos para apalancar el diseño y entrega de servicios con base en sus necesidades y particularidades. Identificar periódicamente experiencias ciudadanas que permitan crear valor en la Entidad. Recibir, tramitar y resolver los servicios solicitados por la ciudadanía. |  Enfoque diferencial | <ul style="list-style-type: none"> Diseñar, documentar y socializar protocolos y procedimientos de atención a partir de las particularidades identificadas de los ciudadanos a nivel central y territorial. Caracterizar a los ciudadanos para apalancar el diseño y prestación de los servicios con base en sus necesidades, particularidades o realidades de los territorios. |

| Ciclo PHVA | Procesos | Objetivo | Principales actividades |  Enfoque diferencial | Actividades de enfoque diferencial |
|------------------|---|---|--|---|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Diseñar estrategias que apoyen el cumplimiento en los tiempos de respuesta de las solicitudes. Velar por la integración y funcionamiento de los sistemas que intervienen en el proceso. Velar por la calidad y homogenización de la información apalancada en el fortalecimiento e integración de los sistemas. Diseñar e implementar métodos y herramientas de análisis de datos de los ciudadanos con una visión integral. Formular e implementar estrategias de interoperabilidad con otras Entidades y soportar la virtualización de los trámites. | | |
| Verificar | Monitoreo integral de la experiencia | Medición del proceso de forma continua, estructurada y apalancada en tecnología, de forma que se analice la experiencia del servicio prestado al ciudadano integralmente y permita la detección de oportunidades que conlleven al fortalecimiento continuo del proceso. | <ul style="list-style-type: none"> Hacer seguimiento a los avances del proceso, a través de indicadores que midan la Implementación de la Política y el servicio prestado en términos de oportunidad, eficiencia, eficacia y calidad Documentar los resultados del monitoreo, la evaluación, los planes de acción y buenas prácticas. Definir y establecer métodos para la lectura y evaluación de reportes de información del proceso. Articular el plan de monitoreo del proceso con las dependencias encargadas de la evaluación a nivel institucional. | | <ul style="list-style-type: none"> Desarrollar procesos de evaluación y seguimiento frente a la atención brindada en los servicios realizados a los ciudadanos con enfoque diferencial. |
| Actuar | Implementación de acciones de mejora de la experiencia | Formulación de estrategias de mejoramiento de la experiencia de servicio, partiendo de las oportunidades detectadas durante el monitoreo que conlleven al fortalecimiento continuo del proceso y satisfacción ciudadana. | <ul style="list-style-type: none"> Establecer planes y metas de mejoramiento continuo con acciones, responsables y recursos. Definir métodos de control de riesgos que impidan la satisfacción del ciudadano y el cumplimiento a la política. Establecer un plan de seguimiento a la efectividad de los planes de mejora adelantados. | | <ul style="list-style-type: none"> Analizar y establecer planes de mejoramiento continuo con acciones, responsables y recursos, que permitan brindar una atención inclusiva de manera transversal al proceso. |

Tabla 8. Ciclo PHVA
Fuente: Elaboración propia

Adicionalmente, actualmente la Entidad cuenta con los siguientes documentos relacionados con los procesos y procedimientos para la prestación del servicio al ciudadano y para los cuales será imprescindible que para el cumplimiento del modelo de Atención al Ciudadano se integre en cada uno de ellos un apartado relacionado a la atención con enfoque diferencial:

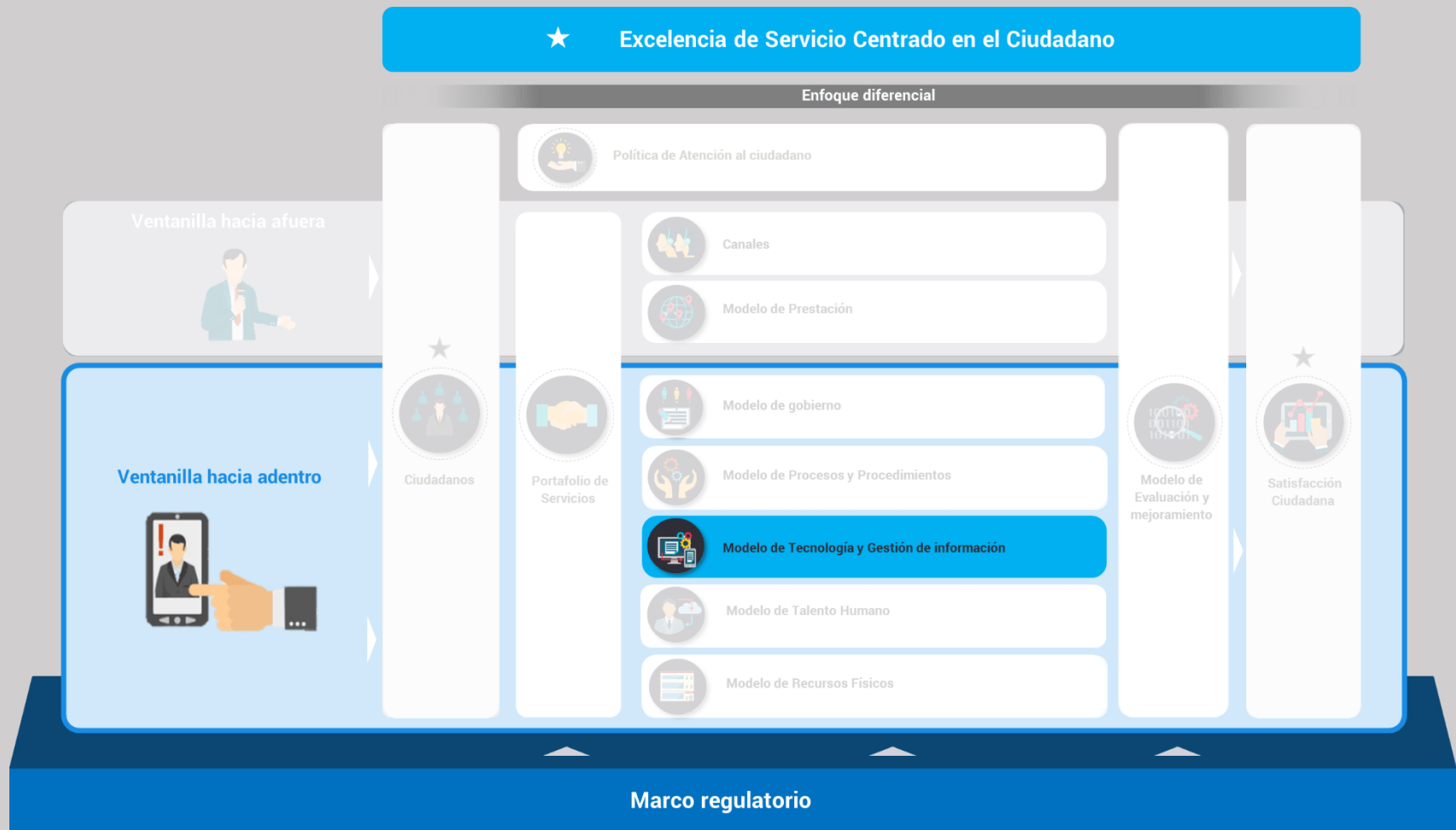
- Guía para la gestión y parametrización en el sistema de las Peticiones, Quejas, Denuncias, Reclamos, o Sugerencias de la Procuraduría General de la Nación.
- Manual de Atención al Ciudadano.
- Protocolo de Atención al Ciudadano.

- Protocolo: Validación de quejas disciplinarias.
- Orientación, Asesoría Jurídica y Recepción de Quejas, Peticiones y Solicitudes Ciudadanas.

La actualización de estos procesos y procedimientos busca robustecer las directrices y propender por su estandarización, proyectando un conjunto de procedimientos y guías partiendo de los siguientes lineamientos propuestos en el Modelo de Atención al Ciudadano (*ver anexo 5 - Lineamientos para la construcción de guías y procedimientos propuestos por el Modelo de Atención al Ciudadano*):

- Definición de la ruta hacia la omnicanalidad de la PGN.
- Construcción de la guía de caracterización del ciudadano de la PGN.
- Construcción de un plan de capacitación de atención al ciudadano de la PGN.
- Revisión y actualización periódica de portafolio de la PGN.
- Construcción del plan de continuidad de servicio en la PGN.
- Implementación y socialización de la Política de Atención al Ciudadano de la PGN.

5.2.3.3 Modelo de Tecnología y Gestión de la Información



5.2.3.3 Modelo de Tecnología y Gestión de la Información

El Modelo de Tecnología y Gestión de la Información busca aprovechar nuevas tecnologías e innovaciones digitales para maximizar la experiencia del servicio al ciudadano. En línea con el propósito de la atención de la Entidad, el modelo se encuentra diseñado articulado con los estándares de excelencia de servicio al ciudadano relacionados con tecnología y gestión de la información descritos a continuación:

| Tecnología |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Estándar 20⁵¹: Contar con sistemas de información donde se incorpore y mantenga actualizada la información pública que se provea a la ciudadanía. • Estándar 42⁵²: Contar con herramientas tecnológicas para garantizar e incentivar el acceso por parte de los usuarios con discapacidad auditiva a la información de su interés. • Estándar 46⁵³: Diseñar y desarrollar esquemas de interoperabilidad que le permitan el intercambio de datos con otras Entidades y soportar la virtualización de los trámites. • Estándar 50⁵⁴: Establecer herramientas de análisis de datos de visión 360° que permitan articular y evidenciar las interacciones de la Entidad con el ciudadano por cualquier canal de servicio. • Estándar 54⁵⁵: Adoptar estrategias de interactividad con el ciudadano a través del sitio web y redes sociales de la Entidad (Facebook, Twitter, entre otras). |
| Gestión de la Información |
| <ul style="list-style-type: none"> • Estándar 12⁵⁶: Reportar oportunamente la información requerida por el área responsable de liderar la gestión de servicio a la ciudadanía para consolidar las estadísticas del servicio • Estándar 18⁵⁷: Contar con un programa de gestión documental que administre la recepción, producción, gestión, trámite, transferencia y disposición final de los documentos y que permita a la ciudadanía tener acceso a la información pública de manera ágil y oportuna según lineamientos dados por el Archivo General de la Nación. • Estándar 19⁵⁸: Articular el sistema de gestión documental con el sistema de información dispuesto para el servicio a la ciudadanía en los diferentes canales de atención. • Estándar 23: Determinar mecanismos de recolección de información como insumo para la caracterización. |

Tabla 9. Estándares de excelencia

Fuente: Elaboración propia

⁵¹ Ibid. 25. Modulo 2. Área de gestión de la información. Estándar 20. Página 17.

⁵² Ibid. 25. Modulo 1. Acceso a partir de múltiples canales integrados. Estándar 42. Página 35.

⁵³ Ibid. 25. Modulo 2. Estrategias de gestión en la atención a través de canales virtuales. Estándar 46. Página 40.

⁵⁴ Ibid. 25. Módulo 2. Seguimiento al servicio. Estándar 50. Página 42.

⁵⁵ Ibid. 25. Módulo 3. Información pública. Estándar 54. Página 43.

⁵⁶ Ibid. 25. Modulo 3. Nivel técnico. Estándar 12. Página 9.

⁵⁷ Ibid. 25. Modulo 2. Área de gestión de la información. Estándar 18. Página 17.

⁵⁸ Ibid. 25. Modulo 2. Área de gestión de la información. Estándar 19. Página 18.

Modelo de Tecnología y Gestión de la Información

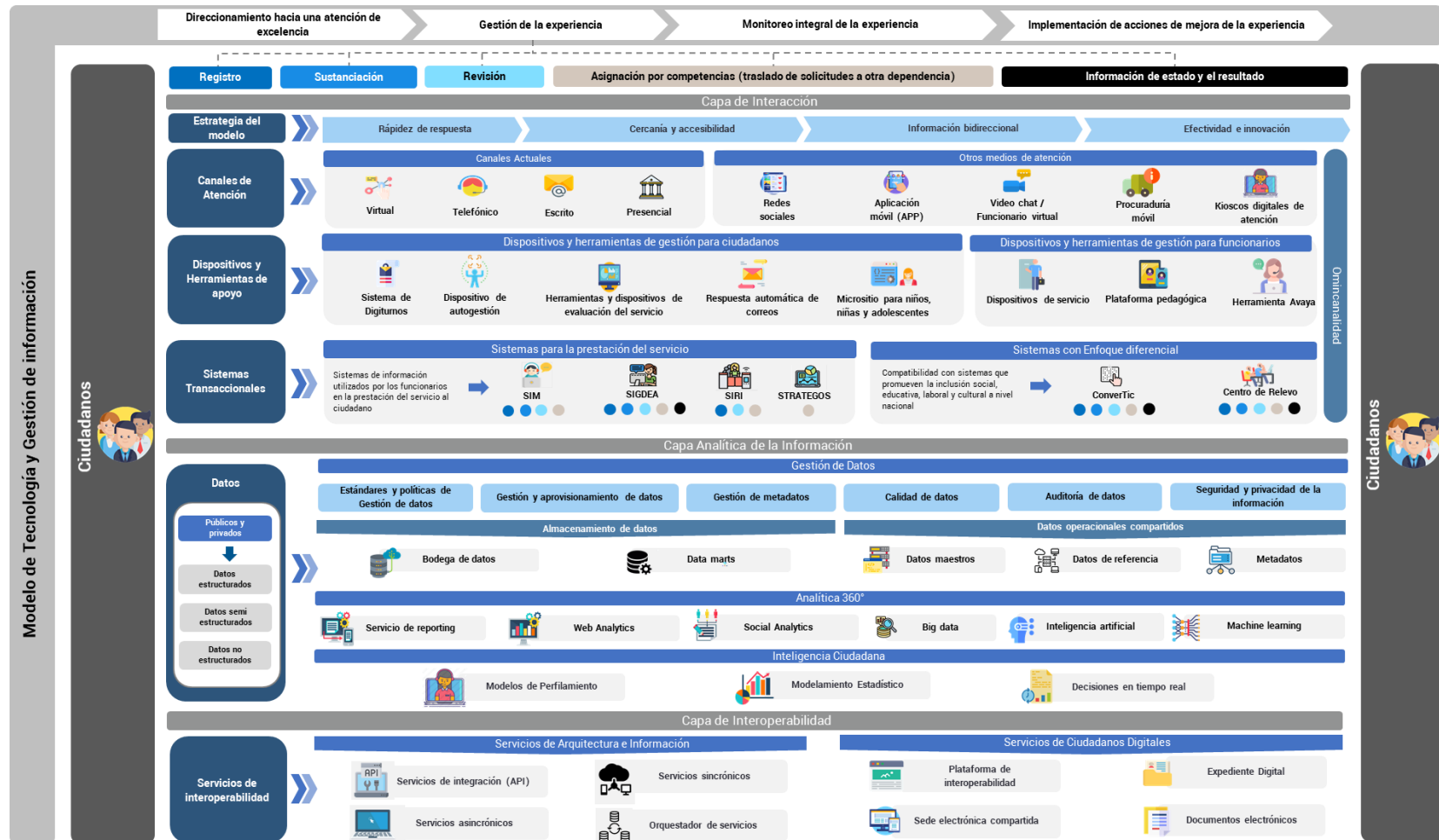


Ilustración 29. Modelo de Tecnología y Gestión de la Información

Fuente: Elaboración propia

El Modelo de Tecnología y Gestión de la Información se encuentra diseñado buscando materializar la estrategia de **potencializar la experiencia del servicio ágil, innovador y humano a través de la modernización tecnológica e integración entre canales y sistemas** (ver anexo *Estrategias para el fortalecimiento de la Atención al Ciudadano – Guía de Implementación*), mediante el mejoramiento de las capacidades de la Entidad para ofrecer sus servicios por medio de distintos canales y habilitar la sinergia entre las Procuradurías a nivel central y territorial apoyándose en tecnología y gestión de la información, a través de las siguientes capas:

1

Capa de interacción

Fomenta la integración y alineación entre los canales disponibles y otros medios de atención basados tanto en tecnologías tradicionales como de vanguardia, de forma que se brinde una experiencia de usuario homogénea y se habilite la prestación de servicios personalizados. De igual manera, comprende los dispositivos y herramientas de apoyo al servicio de la ciudadanía y de los funcionarios, así como, los sistemas transaccionales para prestar una atención integral y consistente basada en la **omnicanalidad** a través de los servicios de arquitectura de la **capa de interoperabilidad** (ver ilustración 29 Modelo de Tecnología y gestión de la información).

La estrategia y gestión de canales, sistemas, herramientas y dispositivos en el marco del modelo tiene como objetivo dinamizar la comunicación y la interacción con los ciudadanos y funcionarios, lo cual permite que éstos puedan continuar los procesos que están llevando a cabo por cualquier canal, de forma indistinta del canal por el cual lo iniciaron de manera homogénea, rápida, cercana, accesible, efectiva, innovadora y con información bidireccional.

Los componentes que integran la capa de Interacción se detallan a continuación:



Canales y otros medios de atención

El componente de tecnología y gestión de la información habilita el funcionamiento de los canales digitales y otros medios de atención que dispone la Procuraduría General de la

Nación a los ciudadanos para realizar los trámites correspondientes, con la finalidad de brindar agilidad y comodidad al usuario para acceder a servicios personalizados y auto gestionables de la siguiente forma:

- **Canal virtual:** Dispone una *sede electrónica* en el *sitio web* de la Entidad que contiene información, pasos y guías para que los ciudadanos accedan a la oferta de servicios de la PGN y les permita tramitarlos; adicionalmente, brinda la opción de acceder a un *chat o interactuar con un funcionario virtual* con el fin de obtener respuestas en tiempo real para atender rápida y efectivamente los requerimientos y solicitudes del ciudadano a través de asistentes virtuales. También comprende el *correo electrónico* único institucional: *quejas@procuraduria.gov.co*, por el cual los ciudadanos pueden comunicarse con la Entidad y realizar solicitudes. Así mismo, permite personalizar y automatizar los mensajes de cara a los usuarios por medio de un *servicio de respuesta automática de correos*, logrando entablar una conversación eficiente y fluida con los usuarios.
- **Canal telefónico:** Dispone de *equipos tecnológicos* que permiten atender de manera telefónica y apoya el seguimiento y monitoreo permanente en el canal a través de *herramientas que identifican oportunidades de mejora* a través de la escucha de llamadas.
- **Canal escrito:** Permite radicar en las ventanillas que la Entidad dispone para la atención a nivel nacional integrándose con los *sistemas transaccionales* y apoyándose en *dispositivos de servicio*, descritos en la sección *Dispositivos y herramientas de apoyo gestión para funcionarios*.
- **Canal presencial:** Permite aprovechar los *dispositivos y herramientas de apoyo tecnológico* con el fin de optimizar la interacción del ciudadano con los servicios y de brindar opciones de gestión de los trámites para todos los tipos de ciudadanos, convirtiendo los espacios de los puntos de atención en una experiencia ágil, amigable e innovadora.
- **Redes sociales:** Estructura las *plataformas sociales* como un canal oficial e integrado con los sistemas de la PGN, permitiendo la comunicación y la solicitud de servicios por parte de una ciudadanía que demanda nuevas, modernas y más prácticas formas de relacionamiento con la Entidad, como Facebook y Twitter.

- **Aplicación móvil (APP):** Desarrollo de *plataformas móviles* interactivas en línea con las tendencias digitales y las nuevas preferencias de los ciudadanos, permitiendo realizar consultas y trámites de forma continua, cómoda, segura y desde dispositivos al alcance de los usuarios más afines a la tecnología.
- **Video chat:** Combina software y hardware para habilitar la *interacción directa con los usuarios desde un entorno virtual, incluyendo la transmisión de imágenes y audio* en tiempo real entre el asesor y el ciudadano que permita una atención empática y humana a pesar de la virtualidad del canal.
- **Procuraduría móvil:** Permite *conectarse a los sistemas* e intercambiar información con las *bases de datos* de la Entidad para brindar atención con calidad y agilidad en los territorios visitados por el vehículo en su esquema de atención móvil, a pesar de las limitaciones tecnológicas de las zonas del país que recorre.
- **Kioscos digitales de atención:** Dispone de *dispositivos y herramientas de autogestión* tanto en la PGN como en otras entidades (basados en servicios de interoperabilidad) que generan experiencias más satisfactorias a los ciudadanos para realizar acciones como trámites, consultas, transacciones u obtener información de forma autónoma y remota, apoyando la descongestión de otros canales.



Dispositivos y herramientas de apoyo

El modelo contempla un conjunto de dispositivos y herramientas de apoyo necesarios para gestionar, optimizar, automatizar y agilizar la atención, las tareas y los procedimientos establecidos para brindar un servicio excepcional a los ciudadanos por medio de los siguientes elementos:

Dispositivos y herramientas de gestión para ciudadanos

- **Sistema de digiturnos:** punto de contacto para registrar al ciudadano en los sistemas por medio de la lectura de su documento de identidad o huella, lo cual permite facilitar el flujo de los procedimientos posteriores a la orientación de acuerdo con los servicios y prioridades de atención, así como mejorar la experiencia del usuario desde un flujo organizado del servicio.

- **Dispositivo de autogestión:** medio de acceso a las plataformas de atención (dispositivos o computadores disponibles para el uso de los ciudadanos) donde los usuarios tienen la opción de autogestionar sus requerimientos de manera rápida y oportuna cuando su solicitud no implica la necesidad de interactuar con un funcionario (atención no asistida), permitiendo descongestionar el flujo de solicitudes del canal presencial y facilitando el acceso a la ciudadanía sin acceso a teléfono o internet.
- **Herramientas y dispositivos de evaluación del servicio:** medios por los cuales los ciudadanos expresan su opinión en cuanto al grado de satisfacción de la atención recibida en los diferentes canales, siendo información fundamental para la mejora continua del servicio. Se contemplan diferentes alternativas de acceso a estos medios con el fin de estar al alcance de cualquier usuario, independientemente de sus características particulares.

Actualmente, se encuentran en funcionamiento encuestas de satisfacción de servicios brindados por el canal presencial, telefónico y virtual (página web), disponibles en el siguiente link:

https://www.procuraduria.gov.co/portal/encuesta_satisfaccion_tramite_servicios.page

- **Respuesta automática de correos:** proceso que tiene como objetivo organizar, automatizar y optimizar los correos que ingresan por solicitud de los ciudadanos, con la finalidad de dar respuesta directa mediante un entrenamiento de preguntas frecuentes, o que los dirija a la bandeja de entrada del correo electrónico del sustanciador para asignación por competencias, según corresponda y sea analizado automáticamente desde la información del correo recibido.
- **Micrositio para niños, niñas y adolescentes:** sitio inmerso en la página web en la PGN diseñado para la facilidad de uso de menores de edad que permite denunciar mediante un formulario especial para esta población.

Dispositivos y herramientas de gestión para funcionarios:

- **Dispositivos de servicio:** son los equipos tecnológicos como computadores, impresoras, scanners, fotocopadoras, celulares, audífonos de diadema, cámaras y escritorio remoto que permiten prestar un servicio de calidad de atención a la

ciudadanía, facilitando desde la adecuada comunicación y gestión de información y archivos, hasta la compatibilidad con los sistemas dispuestos por el Estado para prestar un servicio con enfoque diferencial.

- **Plataforma pedagógica:** Promueve los procesos de aprendizaje y la gestión de conocimientos relacionados con los sistemas y dispositivos de información que intervienen durante la prestación del servicio, con el propósito de que los funcionarios estén altamente entrenados y actualizados para ofrecer una atención de calidad.
- **Herramienta Avaya:** Sistema que permite un seguimiento y monitoreo permanente en el canal telefónico a través del monitoreo de llamadas, lo cual facilita la identificación de oportunidades de mejora para la implementación de acciones que generen la experiencia de servicio que busca ofrecer la PGN



Sistemas transaccionales

Con la finalidad de integrar la información registrada por los distintos canales se consideran los sistemas de información utilizados por los funcionarios durante la prestación del servicio y los sistemas con enfoque diferencial habilitados por entidades del Estado colombiano, las cuales se detallan a continuación:

Sistemas para la prestación del servicio

Los sistemas de información que habilitan o intervienen en el proceso de atención al ciudadano son:

- **Sistema de Información Misional (SIM):** herramienta web de apoyo a los procesos misionales de la PGN, cuya funcionalidad permite mantener actualizados los registros de las dinámicas procesales, las actuaciones y actividades de los funcionarios.
- **Sistema de Información Documental Electrónico de Archivos (SIGDEA):** sistema que garantiza la integridad, confiabilidad, autenticidad, disponibilidad y trazabilidad de la documentación que ingresa, se tramita y sale de la PGN.

- **Sistema de Información de Registro de Sanciones y Causas de Inhabilidad (SIRI):** aplicación en la que se registran las personas que se encuentran inhabilitadas para ejercer un cargo público o para contratar con el Estado.
- **STRATEGOS:** sistema automatizado de apoyo a los procesos de planificación y control de la gestión para formular e implantar el plan estratégico.

Sistemas con enfoque diferencial

El modelo destaca la importancia de la compatibilidad de todos los equipos y dispositivos de los funcionarios con las plataformas inclusivas dispuestas por el Estado para apoyar la prestación de un servicio equitativo y de calidad en todos los puntos de atención a nivel nacional, en asociación con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- MINTIC. Siendo estos:

- **ConVerTIC:** proyecto de inclusión creado con el fin de promover la inclusión social, educativa, laboral y cultural a través de uso de las tecnologías para las personas ciegas o con baja visión, mediante la entrega y masificación de los softwares **Jaws y ZoomText**.
- **Centro de Relevó:** permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de LSC en línea, a través de la **plataforma SIEL, el servicio de relevo de llamadas y video mensajes por WhatsApp**.

2

Capa analítica de la información

Establece herramientas y técnicas para estudiar el comportamiento de los ciudadanos, servicios y funcionarios con datos obtenidos y analizados, con la finalidad de tomar mejores decisiones que permitan alcanzar las metas del servicio. La capa de analítica se apoya de la adecuada gestión de los datos públicos y privados que ingresan a la Entidad durante el ciclo de atención, técnicas de visión 360° e inteligencia ciudadana para entregar mejor calidad y generar eficiencia operativa desde la información.

Los componentes que integran la capa analítica de la información se detallan a continuación:

Gestión de datos

La gestión de datos en el marco del Modelo de Atención al Ciudadano busca establecer un sistema eficaz para organizar y analizar los datos (datos maestros, datos de referencia y metadatos) que ingresan desde la atención para contar con información de calidad. La gestión de los datos que se generan desde el proceso de atención al ciudadano tiene la finalidad de evitar la duplicidad, promover la seguridad y privacidad de la información, así como facilitar su acceso, por medio de procesos técnicos que permiten almacenar y obtener información de diferentes fuentes y convertirla en datos fiables y valiosos.

Analítica 360°

Establece las siguientes herramientas de análisis de datos que permiten conocer, estudiar y mejorar las interacciones de la Entidad con el ciudadano desde una perspectiva holística, en sinergia con los procesos relacionados, apalancándose en las siguientes iniciativas de técnicas y modelos analíticos que se aplicados a la prestación del servicio al ciudadano:



Web analytics

El Modelo de Atención al Ciudadano se apoya en técnicas de web analytics con el fin profundizar en el entendimiento de los ciudadanos y la forma como cono estos interactúan con la entidad por medio de datos obtenidos y analizados desde la página web, sede electrónica y aplicación móvil (APP), permitiendo a la entidad tomar mejores decisiones con el fin de alcanzar las metas y objetivos del servicio al contar con informes personalizados teniendo en cuenta los intereses de los ciudadanos.



Servicio de reporting

El Modelo de Atención al Ciudadano se apalanca del servicio de reporting, el cual permite crear reportes a la medida de las necesidades de la entidad, generados desde los sistemas

que intervienen en la atención al ciudadano (SIGDEA, SIM, SIRI, etc), subsanando las limitaciones que estos presentan para extraer información. Adicionalmente, este servicio apoya a la entidad con los repositorios de datos para la toma de nuevas decisiones estratégicas y tácticas. Así mismo, es un servicio que puede almacenar los reportes desarrollados, permitiendo su visualización y edición en línea para posteriormente ser utilizados en la página web o consumidos por otro reporte elaborado.



Social analytics

El Modelo de Atención al Ciudadano se apoya en técnicas de social analytics con el fin de profundizar en el entendimiento de los ciudadanos y la forma como estos interactúan con la entidad a través de las redes sociales, permitiendo analizar sus emociones y comentarios respecto a los servicios y la atención, e identificar oportunidades al diagnosticar de manera temprana las mayores dificultades y/o aciertos de la entidad para potencializar la relación del ciudadano con la PGN.



Big data

Es la técnica que gestiona y recopila gran cantidad de datos (estructurados y no estructurados) que ingresan a la Entidad durante el ciclo de atención al ciudadano por medio de las visitas de la página web, redes sociales, registros de llamadas y otros orígenes de datos para perfeccionar la experiencia de interacción, así como optimizar el valor que se ofrece a cada usuario, ciudadano o grupo de interés.

La información que aporta la tecnología Big Data permite al Modelo de Atención al Ciudadano personalizar la atención para quien solicita los servicios de la PGN, así como impulsar la innovación gracias al análisis de procesos y la formulación de acciones novedosas para sacar el máximo potencial de los datos y memoria de la Entidad.



Inteligencia artificial

La inteligencia artificial (IA) se refiere al estudio, al desarrollo y a la aplicación de técnicas informáticas que les permiten a las computadoras adquirir ciertas habilidades propias de la inteligencia humana.

El Modelo de Atención al Ciudadano involucra la inteligencia artificial, con el fin incrementar la capacidad y eficiencia en la atención de los canales, el monitoreo y control del proceso, así como la conexión entre la Entidad y los ciudadanos mediante el uso de asistentes personales intuitivos que disminuyan los tiempos de respuesta y permitan a los funcionarios dedicar su tiempo a tareas más complejas y de valor para el servicio.



Machine learning

Mientras que la inteligencia artificial da la capacidad de los sistemas de mostrar un comportamiento “inteligente” durante el proceso de atención, el modelo también integra el concepto de Machine Learning como una técnica que crea y mejora dicho comportamiento mediante entrenamientos automáticos basados en la exposición a datos de la memoria de la Entidad.

De acuerdo con lo anterior, el Machine Learning permite al Modelo de Atención al Ciudadano aprender a través de las interacciones con los ciudadanos, asimilando expresiones, palabras, estilos y modos de comunicación que las máquinas puedan reproducir y ser capaces de aprender a realizar tareas, generando un diálogo natural con el usuario.

Inteligencia ciudadana

La inteligencia ciudadana al Modelo de Atención al Ciudadano generar estrategias tecnológicas afines a las necesidades del ciudadano, teniendo en cuenta el conocimiento de los patrones conductuales y estudios de interacción por los canales y herramientas de medición de satisfacción del ciudadano, por medio de:



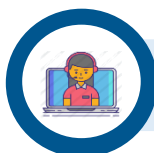
Modelamiento estadístico

El modelamiento estadístico (descriptivo, predictivo y prescriptivo) permite estimar el comportamiento de los servicios prestados a los ciudadanos, con la finalidad de crear acciones personalizadas a la experiencia del usuario por medio de métodos matemáticos que permiten identificar los mejores escenarios dentro del ciclo de atención, así como pronosticar resultados futuros que permite la formulación de acciones tempranas.



Decisiones en tiempo real

Son soluciones que aportan la agilidad para analizar información del ciclo del servicio en tiempo real y tomar las mejores decisiones al momento que ocurren, logrando modificar la experiencia del servicio de acuerdo con las características propias de cada territorio. Del mismo modo, permiten optimizar cada interacción que se efectúa con los ciudadanos, usuarios y grupos de interés al poder realizar predicciones analíticas y establecer reglas de negocio que autoaprenden por medio de los reportes generados de una manera ágil y estandarizada.



Modelos de perfilamiento

El Modelo de Atención al Ciudadano incluye los modelos de perfilamiento como técnicas de base tecnológica y estadística que apoyan el proceso de caracterización de ciudadanos y el análisis de la oferta de servicio, mediante la identificación de características o comportamientos que segmenten la población y facilite su estudio para la generación de acciones que propendan por la evolución de la atención.

3

Capa de interoperabilidad

Impulsa los servicios que habilitan la integración y el intercambio eficiente y seguro de la información ingresada mediante los diferentes canales, sistemas, aplicaciones y plataformas que intervienen durante el ciclo de atención al ciudadano, con la finalidad de garantizar el adecuado flujo de información, articulación e interacción acorde con los lineamientos del marco de interoperabilidad de la PGN y de otras entidades con las que se establezca conexión directa.

Los componentes que integran la capa de interoperabilidad se detallan a continuación:

Servicios de arquitectura

Son los servicios que permiten definir esquemas de interoperabilidad para estandarizar y facilitar la gestión de los flujos de información, fuentes únicas de información y servicios de publicación de información, así:



Servicios de integración API

Los servicios de integración API (interfaz de programación de aplicaciones) permiten a la Entidad automatizar tareas, integrando sus aplicativos y bases de datos con las aplicaciones actuales para asegurar una comunicación fluida y continua. El modelo contempla estos servicios buscando facilitar a los funcionarios acceder, consultar y gestionar información en múltiples aplicaciones basadas en la nube durante la prestación del servicio, mientras que el ciudadano se beneficia de una atención integral y consistente gracias a modelo omnicanal.



Servicios sincrónicos

Son aquellos en el que el emisor y el receptor del mensaje en el proceso de comunicación operan en el mismo marco temporal, es decir, para que se pueda transmitir dicho mensaje

es necesario que el ciudadano y el funcionario estén presentes en el mismo momento. Algunos de los servicios sincrónicos son el chat y video llamada.



Servicios asincrónicos

Son aquellos que permiten la transmisión de un mensaje entre el emisor y el receptor sin que tengan que coincidir para interactuar en el mismo instante por los diferentes canales de atención. Requieren necesariamente de un lugar físico y lógico (como un servidor, por ejemplo) en donde se guardarán y tendrá también acceso a los datos que forman el mensaje. Entre los servicios asincrónicos se encuentra la página web y correo electrónico.



Orquestador de servicios

Es aquel que permite integrar los servicios provenientes de diversas fuentes, y proporcionar información de forma síncrona o asíncrona, a través del uso de web services, colas, HTML, Bases de datos, correo, archivos, entre otras fuentes y destinos, permitiendo modelar y automatizar procesos que apalancan el ciclo del servicio, coordinar servicios e integrar sistemas, usuarios y Entidades que intervienen durante la prestación del servicio por medio de protocolos de integración que habilitan el concepto de omnicanalidad.

Servicios ciudadanos digitales

Son los servicios habilitados a nivel institucional, territorial y nacional para integrar la información compartida por los diferentes canales de atención en el marco de la arquitectura de interoperabilidad definida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC):



Plataforma de interoperabilidad

Es la plataforma de servicios de interoperabilidad que facilita el intercambio de información entre las Procuradurías a nivel nacional y con otras entidades del Estado, la cual busca estandarizar los flujos de dicha información, la capacidad para transformar los datos desde una fuente a un receptor y la gestión de los procesos inherentes al intercambio que garanticen la calidad, la trazabilidad y el uso.

Actualmente, Colombia cuenta con la Plataforma de Interoperabilidad (PDI) que permite compartir información entre entidades. Los prestadores de servicios ciudadanos digitales podrán conectarse con la plataforma de interoperabilidad del Estado, de conformidad con las condiciones que para tal efecto defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.



Sede electrónica compartida

Es el Portal único del Estado a través del cual la ciudadanía accederá a los contenidos, procedimientos, servicios y trámites disponibles por la Entidad, a partir del uso de los servicios ciudadanos digitales.



Expediente digital

Es la carpeta ciudadana que permite acceder digitalmente de manera segura, confiable y actualizada al conjunto de datos que se tienen o custodian durante la prestación del servicio al ciudadano, permitiendo entregar comunicaciones o alertas a los usuarios que tienen autorización para acceder a ellos dentro de la Entidad y otras Entidades.



Documentos electrónicos

Son aquellos documentos que se almacenan bajo un determinado formato de manera digital correspondientes a los servicios, procedimientos y trámites relacionados con la prestación del servicio al ciudadano, los cuales podrán ser aportados por el ciudadano utilizando los servicios de la sede u otros medios electrónicos de atención.

La combinación de estas capas en un modelo articulado de Tecnología y Gestión de la Información, permiten transformar la relación entre la Entidad y los ciudadanos al conectar los avances tecnológicos y de gestión de la información para maximizar la experiencia ciudadana.

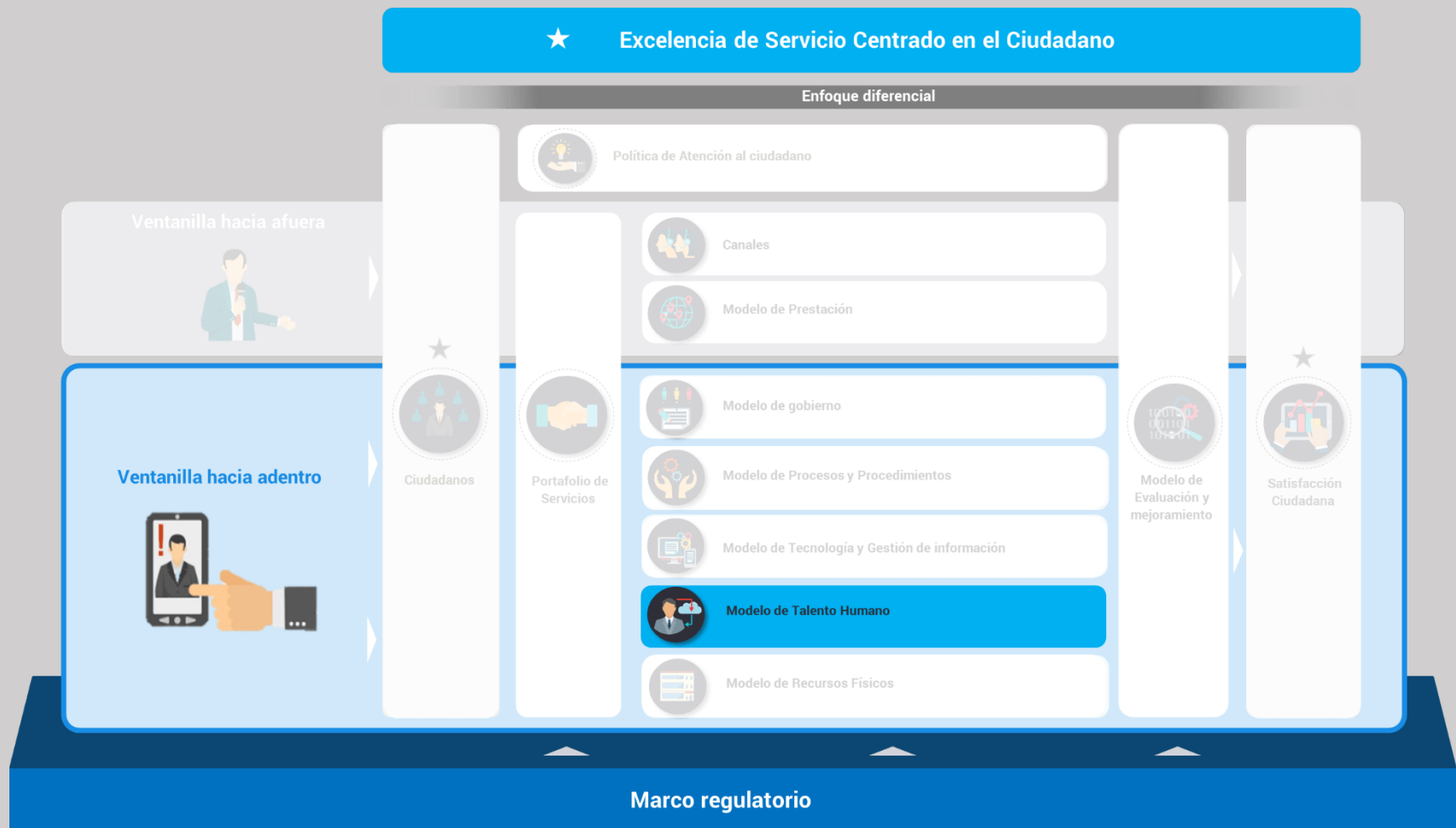
Desde el Modelo de Tecnología y Gestión de la Información, un Modelo de Atención al Ciudadano con enfoque diferencial implica:



- Fortalecer, implementar y difundir a través de todos los puntos de atención de la Entidad, los sistemas de información, aplicativos y herramientas incluyentes, como ConverTIC y el Centro de Relevó, habilitando la prestación de un servicio humano y cercano para los ciudadanos con necesidades específicas de movilidad, cognitivas, idiomáticas, entre otras.



5.2.3.4 Modelo de Talento Humano



5.2.3.4 Modelo de Talento Humano

Fortalecer y alinear bajo un único modelo las capacidades del talento humano que intervienen en la atención al ciudadano, es base fundamental en la búsqueda de brindar un servicio consistente independientemente del funcionario, territorio o medio por el cual el ciudadano acceda a la Entidad. A continuación, se describe el modelo de talento humano (*Ver Ilustración 20 Modelo de Talento Humano*) y su relación con los estándares de excelencia del servicio propuestos por el DNP orientado a las estrategias de 1. Contar con equipos de funcionarios con roles especializados, motivados y suficientes de acuerdo con el volumen de solicitudes de ciudadanos recibidas, 2. Contar con un plan de capacitación, inducción y reinducción enfocado en la atención al ciudadano, haciendo uso de metodologías ágiles e innovadoras de aprendizaje que permitan adaptarse a las realidades y ritmos de trabajo de los puntos de atención y 3. Implementar estrategias de gestión del conocimiento para conectar el experiencias entre los servidores, promover las buenas prácticas de atención al ciudadano y transferirlo a la memoria de la Entidad (*ver anexo Estrategias para el fortalecimiento de la Atención al Ciudadano – Guía de Implementación*).

Teniendo en cuenta el estándar de excelencia ⁵⁹ que propone *definir y asignar el equipo de funcionarios idóneo que promueva el servicio excepcional al ciudadano a través de sus conocimientos y competencias*, el modelo propone en sus secciones de **Roles en los Puntos de Atención al Ciudadano y Conocimientos y Competencias de los Roles**, la definición de perfiles especializados y competencias del equipo de funcionarios, tanto para las funciones de la ventanilla hacia adentro, ventanilla hacia afuera y liderazgo de la atención al ciudadano, siendo de suma importancia asegurar su cumplimiento a nivel nacional ya sea mediante contrataciones de profesionales que respondan a estos perfiles o capacitaciones internas que desarrollen estos conocimientos en los funcionarios actuales.

En línea con la especialización de perfiles y roles, el modelo de talento humano en su sección de **Capacitación**, propone la estructuración de un plan de capacitación obligatorio (inducción, reinducción y capacitación continua) que permita transmitir el conocimiento necesario para la prestación de la atención desde el rol que cada funcionario ejerce en la atención, así como apoyarlos en el desarrollo de habilidades y aptitudes necesarias para brindar un servicio consistente, inclusivo, oportuno, humano y excepcional de acuerdo con lo declarado en la Política de Atención al Ciudadano de la Procuraduría General de la Nación ⁶⁰.

⁵⁹ Ibid. 25. Modulo 1. Generalidades de la Entidad. Estándar 30. Página 29.

⁶⁰ Ibid. 25. Modulo 2. Alistamiento de servidores en canales de atención. Estándar 36. Página 32.

El modelo de talento humano propone el uso de metodologías innovadoras que potencialicen la capacitación en los funcionarios, como la Gamificación (uso del juego para entender y apropiar los contenidos), Storytelling (acudir al uso de historias y la narrativa para comunicar información capturando más fácilmente la atención del ciudadano), Visual Thinking (uso de diagramas o representaciones visuales, simples y reconocibles para transmitir información), Aprendizaje Basado en Competencias (apropiación de competencias definidas para cada rol mediante la adquisición de conocimiento, desarrollo de habilidades y la solidificación de hábitos de trabajo), Aula Invertida (Espacios para discutir y aplicar el conocimiento de los contenidos estudiados al ritmo del funcionario), Aprendizaje Cooperativo (Trabajo en equipos, con roles y objetivos asignados), entre otras.

En cuanto a las necesidades de capacitación, estas se identifican como resultado de las acciones de monitoreo que resultan de la ejecución del modelo de evaluación y mejoramiento de la atención de la Entidad, determinando los aspectos clave en que deberá centrarse el esfuerzo de capacitación en los funcionarios que intervienen en la atención.

Así mismo, el modelo alineado con el estándar de excelencia que resalta la importancia de *establecer estrategias internas de gestión de conocimiento e innovación social para consulta e intercambio de información entre todos los niveles de la organización para mejorar los estándares en la provisión de servicios con excelencia*⁶¹, presenta en su sección de **Gestión del Conocimiento**, los 5 ejes fundamentales que permitirán a la PGN apropiar y aprovechar el conocimiento que se origina desde la prestación del servicio:

- Fomentar la cultura de compartir el conocimiento de la Entidad y de los funcionarios a nivel nacional.
- Acudir a la analítica institucional para explotar los datos y la información capturada por la Entidad.
- Implementar herramientas que habiliten el uso y apropiación del conocimiento por parte de los funcionarios.
- Incentivar la generación y producción de conocimiento.
- Aprovechar el conocimiento de los funcionarios identificando aquellos campeones de la atención que pueden compartir información y formar a sus pares.

En cuanto a la importancia de *Implementar acciones que permitan reconocer e incentivar la labor desarrollada por los servidores asignados a los diferentes canales de atención, con el fin de fortalecer la cultura de servicio a la ciudadanía*, a través de un sistema de reconocimientos⁶² el modelo de talento humano contempla incluir en el **sistema de reconocimientos** de la entidad, criterios relacionados con la atención a la ciudadanía de forma que se destaquen los funcionarios y acciones importantes en la prestación de un

⁶¹ Ibid. 25. Componente 6. Cumplimiento de expectativas y experiencia de usuario. Estándar 56. Página 46

⁶² Ibid. 25. Alistamiento de servidores en canales de atención. Estándar 35. Página 32.

servicio excepcional. Finalmente, se resalta que el modelo de talento humano se encuentra orientado a desarrollar y consolidar el **ADN de cultura de servicio**, acudiendo a la generación de actividades continuas de sensibilización y apropiación de la Política de Atención al Ciudadano, tales como campañas, talleres, pedagogía e iniciativas de bienestar.



Modelo de Talento Humano



Ilustración 30. Modelo de Talento Humano

Fuente: Elaboración propia

Con el fin de profundizar en la definición de los roles, a continuación, se describe el papel que desarrolla cada rol para brindar la atención al ciudadano.

Liderazgo



- Coordinador de atención al ciudadano

Encargado de liderar, articular y gestionar los recursos y esfuerzos para la atención al ciudadano en cada uno de los puntos de atención.

Ventanilla hacia adentro



- Sustanciador

Encargado de gestionar y asignar a la dependencia competente para dar trámite a las solicitudes de los ciudadanos, una vez la solicitud este debidamente radicada.

- Analista de calidad

Encargado de asegurar la vocación de éxito de los trámites verificando la calidad de la información capturada del ciudadano, evitando reprocesos y asegurando la efectividad en la respuesta.

Ventanilla hacia afuera




- Orientador

Es el primero punto de contacto del ciudadano, está encargado de brindarle información general sobre la entidad, guiarlo en el proceso de autogestión de su trámite cuando sea pertinente o dirigirlo hacia una atención personalizada con un asesor.

- Asesor

Encargado de recibir las solicitudes que requieran atención asistida y personalizada, así como de realizar la respectiva radicación.

 *Funcionarios de la atención al ciudadano*

 *Funcionarios de apoyo a la atención al ciudadano*

Ilustración 31. Desempeño de los roles de atención al ciudadano
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con lo anterior, a continuación se detallan los perfiles de los funcionarios de atención y apoyo, teniendo en cuenta la resolución 0667 del 3 de agosto del 2018:

Funcionario de Liderazgo: Coordinador de atención al ciudadano



Propósito principal



Liderar, articular y gestionar la atención al ciudadano para brindar servicios humanos, ágiles, innovadores y excepcionales.

Este rol dirige la figura de atención enfocada en evolucionar la experiencia del servicio y potencializar la operación del proceso misional.

Estudio

Título de formación universitaria



- Derecho o ciencia política.
- Administración de empresas, comercial, de negocios o pública.
- Ingeniería industrial, administrativa o de procesos.

Experiencia



- Liderazgo de áreas y equipos.
- Gerencia de proyectos.
- Gestiono de objetivos e indicadores.
- Experiencia en entidades públicas.

Conocimientos esenciales

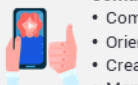
- Diseño de experiencias.
- Normas públicas sobre atención al ciudadano.
- Gestión e implementación de analítica.
- Evaluación de proyectos.
- Caracterización del ciudadano.
- Plan estratégico de la entidad.

Comunes

- Marco regulatorio de la Procuraduría General de la Nación.
- Marco regulatorio de atención al ciudadano.
- Administración de plataformas de omnicanalidad.
- Manejo de Sistemas de Información.
- Implementación de tableros de control.
- Servicio con enfoque diferencial y comunicación inclusiva.
- Gestión Pública y funcionamiento del Estado.

Competencias comportamentales

Comunes



- Comunicación efectiva.
- Orientación a resultados.
- Creatividad e innovación.
- Mentalidad digital.
- Tech habilidad.

Específicas



- Orientación al ciudadano
- Visión estratégica.
- Liderazgo efectivo.
- Planeación.

Funciones

- Liderar los esfuerzos al interior de la entidad, enfocados a ofrecer un servicio fortalecido y percibido con excelencia por parte del ciudadano.
- Generar espacios de articulación interinstitucionales y al interior de la entidad, para la adecuada implementación de las políticas de la relación Estado ciudadano.
- Orientar y definir las estrategias para promover la garantía de los derechos de los ciudadanos relacionados con el objeto misional de la entidad.
- Orientar y definir un esquema de seguimiento y evaluación respecto a la implementación de las políticas de la relación Estado ciudadano.

Ilustración 32. Perfil liderazgo

Fuente: Elaboración propia

Funcionario Ventanilla hacia adentro: Sustanciador



Propósito principal



Gestionar y tramitar las solicitudes de los ciudadanos y las actividades relacionadas con la operación de la entidad con mentalidad humana, ágil, innovadora y excepcional.

De igual manera, brindará soporte para evolucionar la experiencia del servicio mediante una operación potencializada del proceso misional.

Estudio

Título de formación universitaria



- Derecho o ciencia política.
- Administración de empresas, comercial, de negocios o pública.
- Ingeniería industrial, administrativa o de procesos.

Experiencia



- Gestión de PQRS.
- Documentación de tramites.
- Asignación de competencias.
- Gestión documental.
- Experiencia en entidades públicas.

Conocimientos esenciales

Específicos

- Normas de correspondencia.
- Derecho Administrativo, Constitucional y Disciplinario.
- Gestión de datos e información con enfoque en analítica.
- Estructura y funciones de la PGN.
- Manejo de bases de datos.

Comunes

- Marco regulatorio de la Procuraduría General de la Nación.
- Marco regulatorio de atención al ciudadano.
- Uso de plataformas de omnicanalidad.
- Gestión de CRM.
- Manejo de Sistemas de Información.
- Instrumentos de transmisión de información.
- Gestión Pública y funcionamiento del Estado.

Competencias comportamentales



Comunes

- Comunicación efectiva.
- Orientación a resultados.
- Creatividad e innovación.
- Mentalidad digital.
- Tech habilidad.



Específicas

- Orientación al ciudadano
- Manejo de grandes cantidades de información.
- Lectura analítica.
- Pensamiento algorítmico.

Funciones

- Realizar actividades de control de los procedimientos a cargo.
- Proponer e implementar mecanismos para agilizar el recibo, radicación, clasificación, registro, distribución, asignación de competencias.
- Publicar y entregar información pública a los ciudadanos.
- Identificar el portafolio de oferta institucional de la entidad de acuerdo con la Política de racionalización de trámites.
- Diseña e implementa estrategia de racionalización de trámites en la entidad.
- Diseñar e implementar estrategia de participación ciudadana en la gestión.
- Diseña e implementa estrategia de rendición de cuentas.
- Elaborar y proyectar los informes, manuales de inducción y demás documentos, que le sean requeridos

Ilustración 33. Perfil ventanilla hacia adentro

Fuente: Elaboración propia

Funcionario Ventanilla hacia afuera: Asesor



Propósito principal



Atender y orientar al ciudadano mediante el trámite y gestión de sus solicitudes de manera humana, ágil, innovadora y excepcional.

De igual forma, es un punto de contacto clave para evolucionar la experiencia del servicio y potencializar la operación del proceso misional.

Estudio

Título de formación universitaria



- Derecho.
- Administración de empresas, comercial, de negocios o pública.
- Ingeniería industrial, administrativa o de procesos.

Experiencia



- Atención al ciudadano y/o cliente.
- Gestión de PQRS.
- Documentación de trámites.
- Experiencia en entidades públicas.

Conocimientos esenciales

Específicos

- Normas públicas sobre atención al ciudadano.
- Gestión de datos e información con enfoque en analítica.
- Caracterización del ciudadano.
- Estructura y funciones de la PGN.
- Sistemas de gestión.

Comunes

- Marco regulatorio de la Procuraduría General de la Nación.
- Marco regulatorio de atención al ciudadano.
- Uso de plataformas de omnicanalidad.
- Gestión de CRM.
- Manejo de Sistemas de Información.
- Instrumentos de transmisión de información.
- Servicio con enfoque diferencial y comunicación inclusiva.
- Gestión Pública y funcionamiento del Estado.

Competencias comportamentales



Comunes

- Comunicación efectiva
- Orientación a resultados.
- Creatividad e innovación.
- Mentalidad digital.
- Tech habilidad.



Específicas

- Orientación al ciudadano.
- Construcción de relaciones.
- Empatía y ética emocional.
- Actitud de servicio.
- Flexibilidad cognitiva.

Funciones

- Orientar y atender los requerimientos de los ciudadanos a través de los canales de atención dispuestos por la entidad en el primer nivel de servicio
- Proponer enfoques y estrategias para fortalecer la implementación de las políticas de la relación Estado ciudadano
- Brindar transparencia y acceso a información pública.
- Gestionar la racionalización de trámites.
- Realizar rendición de cuentas.
- Habilitar la participación ciudadana en la gestión.
- Brindar servicio al ciudadano en la entidad.
- Publicar y entregar información pública a los ciudadanos.

Ilustración 34. Perfil ventanilla hacia afuera

Fuente: Elaboración propia

Para el **Orientador** como rol de apoyo, se propone el perfil de un practicante o aprendiz del SENA, con estudios relacionados a los dispuestos para el Asesor, con el fin de guiar el

ciudadano hacia la auto gestión, la resolución de consultas, solicitudes de información, inquietudes, entre otras, y dirección del ciudadano hacia el asesor cuando sea pertinente.

Para el **Analista de calidad** como rol de apoyo, se propone el perfil de un practicante universitario, con estudios relacionados a los dispuestos para el Sustanciador, con el fin de verificar y garantizar que la información brindada y recibida por el ciudadano sea de calidad y asegurando el éxito de la solicitud.

Desde el Modelo de Talento Humano, un Modelo de Atención al Ciudadano con enfoque diferencial es:



- Disponer de funcionarios capaces de comprender y ofrecer un servicio humanizado y empático de acuerdo con las necesidades del ciudadano al que atiende según su condición de discapacidad, lengua o idioma, nivel de vulnerabilidad, entre otros.
- Establecer para los funcionarios una pedagogía con enfoque diferencial dentro del plan de capacitación, brindando conocimientos y habilidades incluyentes para satisfacer a todos los ciudadanos de forma excepcional.



5.2.3.5 Modelo de Recursos Físicos



5.2.3.5 Modelo de Recursos Físicos

El desarrollo del Modelo de Recursos Físicos se enfoca en potencializar la experiencia de los ciudadanos desde sus expectativas, necesidades y la normatividad aplicable, a través la **implementación de un plan de fortalecimiento y adecuación de los espacios físicos que homogenice la experiencia del servicio para toda la ciudadanía a nivel nacional en cumplimiento de la normatividad aplicable** (ver anexo *Estrategias para el fortalecimiento de la Atención al Ciudadano – Guía de Implementación*).

El modelo se encuentra diseñado a partir del entendimiento de las **necesidades y oportunidades** identificadas en términos de espacios físicos a través de la **caracterización de los ciudadanos y las Procuradurías**, con el propósito de *garantizar las condiciones y los insumos requeridos para desarrollar la labor y actividades relacionadas con la operación de los canales de atención al ciudadano*⁶³, en línea con los estándares de excelencia, el modelo propone que mediante la **gestión de la experiencia**, se facilite el acceso al servicio para toda la población⁶⁴ (enfoque diferencial) a través de un **plan de accesibilidad** conformado por factores como la **accesibilidad, claridad y empatía, seguridad y privacidad, y eficiencia**, los cuales permitan garantizar el cumplimiento del estándar de excelencia que sugiere *establecer puntos de servicio presencial que faciliten el acceso de la población a los trámites y servicios de la Entidad conforme a lo establecido en la NTC 6047*.

Así mismo, el modelo contempla esquemas de **monitoreo integral de la experiencia** a nivel nacional que están alineados con el Modelo de Evaluación y Mejora Continua con el propósito de **identificar las necesidades de las Procuradurías** relacionadas con los espacios físicos para brindar las herramientas, insumos y espacios de trabajo necesarios para la prestación de un servicio de calidad.

Adicionalmente, en cuanto a la **implementación de acciones de mejora de la experiencia**, el modelo contempla establecer planes de acciones correctivos y preventivos con las que se realiza una priorización de las acciones a implementar de acuerdo con la caracterización del ciudadano y tipo de procuradurías.

⁶³ Ibid. 25. Modulo 3. Alistamiento espacios de trabajo. Estándar 37. Página 33.

⁶⁴ Ibid. 25. Modulo 1. Acceso a partir de múltiples canales integrados. Estándar 40. Página 36.

Modelo de Recursos Físicos

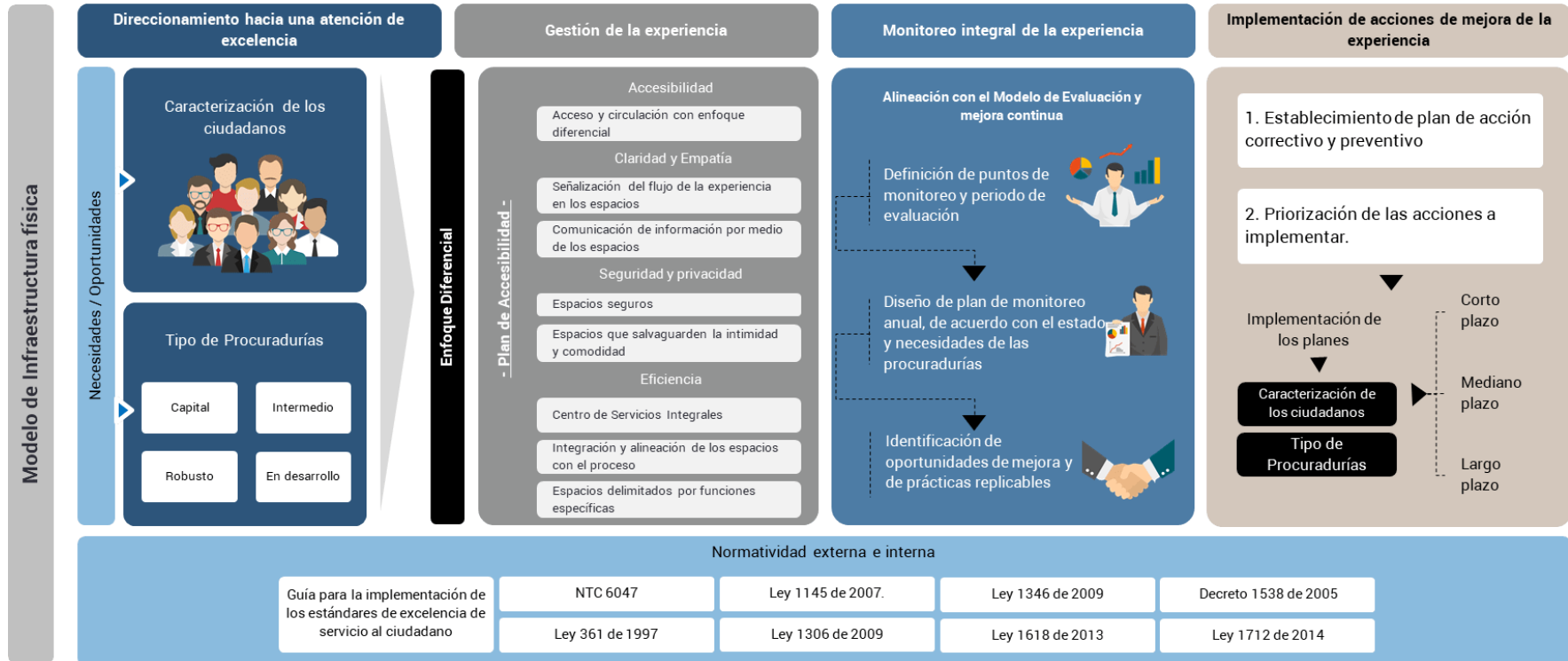


Ilustración 35. Modelo de Recursos Físicos

Fuente: Elaboración propia

El fortalecimiento de las condiciones físicas que habilitan la atención marca la ruta que debe seguir la Entidad para brindar una atención con enfoque diferencial a través de los diferentes momentos del proceso:

- Como parte de la **Gestión de la experiencia**, la PGN debe contar con un Plan de Accesibilidad diseñado de forma que abarque las principales dimensiones que habilitan la prestación de los servicios con especial foco en las condiciones de acceso, seguridad, privacidad y comodidad a largo de la experiencia de servicio que vive el ciudadano al acercarse a la Entidad.
- En relación con el **Monitoreo integral de la experiencia**, las condiciones físicas deben ser uno de los aspectos protagonistas en las rutas de monitoreo de la experiencia, con el fin identificar las oportunidades de mejora que deben ser atendidas con prioridad a través de un proceso de autoevaluación periódico y estructurado con base en la normatividad eterna aplicable y las políticas internas de la PGN.
- **Implementación de acciones de mejora de la experiencia** tiene origen en el resultado de las actividades de monitoreo y evaluación de las condiciones físicas, y buscan subsanar o minimizar las oportunidades de mejora identificadas teniendo en cuenta la prioridad de implementación con base en criterios de caracterización ciudadana y de territorios.

Desde el Modelo de Recursos Físicos, un Modelo de Atención al Ciudadano con enfoque diferencial es:



- Garantizar a toda la ciudadanía, independientemente de las particularidades que puedan tener, el acceso a los servicios de la Entidad a través de las instalaciones de los puntos de atención, contando con espacios seguros y amigables que hagan del servicio de la PGN un servicio ágil y humanizado.

5.2.4 Componente transversal final: Modelo de Evaluación y Mejoramiento



5.2.4 Componente transversal final: Modelo de Evaluación y Mejoramiento

El Modelo de Evaluación y Mejoramiento, como componente transversal, monitorea la experiencia de servicio a través de métricas centradas en la perspectiva del ciudadano y del funcionario, alineadas con las definiciones estratégicas que la PGN ha declarado para la atención ciudadana a través de la **formalización del monitoreo integral de la experiencia en el proceso de Atención al Ciudadano** (ver anexo *Estrategias para el fortalecimiento de la Atención al Ciudadano – Guía de Implementación*).

Este modelo se construye en línea con los estándares de excelencia que sugieren: a) *Reportar oportunamente la información requerida por el área responsable de liderar la gestión de servicio a la ciudadanía para consolidar las estadísticas del servicio*⁶⁵, b) *Realizar el seguimiento a los planes de mejoramiento y acciones formuladas por la Entidad por parte del Defensor Ciudadano*⁶⁶, c) *Implementar acciones para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía, de acuerdo con los términos establecidos en la Ley*⁶⁷, d) *Hacer seguimiento a los indicadores establecidos por la Entidad para el proceso de atención a peticiones que ingresan por los canales dispuestos por la Entidad, en términos de oportunidad, eficiencia, eficacia y calidad*⁶⁸, e) *Medir periódicamente la percepción y satisfacción de la ciudadanía del ciclo de servicio*⁶⁹, f) *Medir el cumplimiento de las metas de servicio determinadas por la Entidad en el marco de los acuerdos de servicio y el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, para cada trámite*⁷⁰.

Con base en lo anterior, el objetivo del modelo es **identificar y evaluar los atributos de mayor relevancia, las fortalezas y debilidades de la gestión, prácticas líderes en la prestación, y las prioridades que orienten las intervenciones de mejoramiento**, todo esto a través de 2 componentes. El primer componente es de los **indicadores** establecidos para los **ciudadanos y funcionarios** de la Entidad en tres atributos clave: **humano, innovador y ágil** y por último el componente de una **línea transversal**, que contiene herramientas sugeridas desde las perspectivas de **análisis de datos, automatización, encuesta de percepción y encuestas de satisfacción**. El modelo basa el monitoreo de la atención al ciudadano en un conjunto de indicadores enfocados en la medición de los principales atributos del servicio que la PGN busca ofrecer al ciudadano y que permitirán brindar una atención excepcional.

⁶⁵ Ibid. 25. Modulo 3. Nivel técnico. Estándar 12. Página 12.

⁶⁶ Ibid. 25. Modulo 3. Nivel técnico. Estándar 14. Página 14.

⁶⁷ Ibid. 25. Modulo 4. Etapa de atención a peticiones. Estándar 26. Página 23.

⁶⁸ Ibid. 25. Modulo 4. Etapa de atención a peticiones. Estándar 27. Página 25.

⁶⁹ Ibid. 25. Modulo 4. Componente 6. Cumplimiento de expectativas y experiencia de servicio. Estándar 57. Página 47.

⁷⁰ Ibid. 25. Modulo 4. Componente 6. Cumplimiento de expectativas y experiencia de servicio. Estándar 60. Página 49.

Modelo Evaluación y Mejoramiento

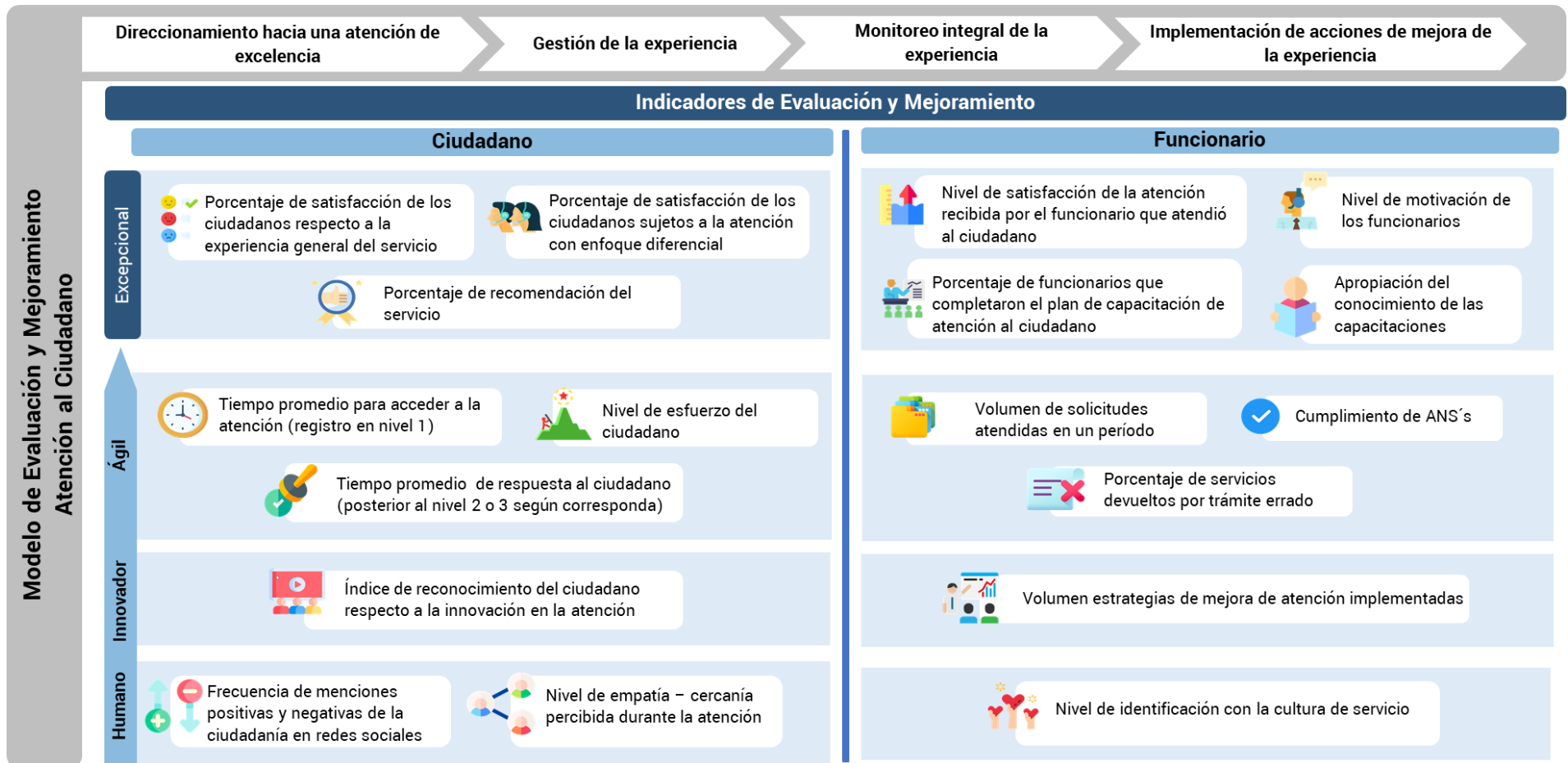


Ilustración 36. Modelo de Evaluación y Mejoramiento

Fuente: Elaboración propia

Con el fin de materializar la Política de Atención al ciudadano, el modelo propone y enfoca los indicadores en los principios clave de la atención, que apalancarán el objetivo de conseguir un servicio excepcional a través de la satisfacción del ciudadano y los servidores de la Entidad.

| Principios de la Política de Atención al Ciudadano (Convenciones) | | | |
|--|--------------------|----------------------------|--|
| 1. Atención centrada en las personas | 4. Transparencia | 7. Imparcialidad | 10. Eficiencia |
| 2. Enfoque diferencial | 5. Visión nacional | 8. Modernidad e innovación | 11. Efectividad |
| 3. Claridad / Lenguaje claro | 6. Articulación | 9. Ubicuidad | 12. Seguridad y privacidad de la información |

Tabla 10. Convenciones de los Principios de la Política de Atención al Ciudadano
Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presentan los indicadores que miden la satisfacción y percepción de los ciudadanos en términos de agilidad, humanización e innovación para prestar un servicio excepcional:

| Ciudadanos | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|--|--|--|
| Tipo de indicador | Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Principios de la Política de Atención al Ciudadano impactados | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | | | |
| Excepcional | Porcentaje de recomendación del servicio | Medir la probabilidad de que un ciudadano recomiende a otros ciudadanos el servicio. | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos respecto a la experiencia general del servicio. | Evaluar la satisfacción de los ciudadanos respecto a la atención en general brindada por la entidad. | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos sujetos a la atención con enfoque diferencial. | Evaluar la satisfacción de los ciudadanos sujetos a la atención con enfoque diferencial. | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ágil | Tiempo promedio para acceder a la atención (registro en nivel 1) | Medir el tiempo que se tarda el ciudadano desde el primer contacto con la Entidad por el canal hasta el radicado de su solicitud o respuesta directa en el caso que aplique. | | | | | | | | | | | | | | | |

| Ciudadanos | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|---|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|--|--|--|
| Tipo de indicador | Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Principios de la Política de Atención al Ciudadano impactados | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | | | |
| | Tiempo promedio de respuesta al ciudadano (Posterior al nivel 2 o 3 según corresponda) | Medir el tiempo total que se tarda en resolver la Entidad un requerimiento desde que la solicitud ingresa a nivel 2 o 3 de atención, hasta que se da respuesta y cierra la solicitud, según los términos de ley establecidos. | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Nivel de esfuerzo del ciudadano | Establecer el grado de esfuerzo que realiza el ciudadano para acceder al servicio/obtener respuesta a sus solicitudes. El nivel de esfuerzo refleja la facilidad que percibe el ciudadano para poder tramitar sus servicios. | | | | | | | | | | | | | | | |
| Innovador | Índice de reconocimiento del ciudadano respecto a la innovación en la atención | Determinar el nivel de innovación percibido por el ciudadano frente a la atención recibida. Por innovación se entiende la utilización del conocimiento y la investigación aplicadas en nuevas ideas, estrategias, acciones, conceptos y prácticas en el servicio que involucren nuevas tendencias y desarrollos tecnológicos, permitiendo el mejoramiento continuo, tales como: sistemas de información integrados, omnicanalidad, servicios de respuesta lingüística para los grupos de valor, carpeta digital del ciudadano, entre otros. | | | | | | | | | | | | | | | |
| Humano | Frecuencia de menciones positivas, negativas y neutras de la ciudadanía en redes sociales | Realizar seguimiento a la cantidad de menciones positivas, negativas y neutras de los ciudadanos sobre los servicios que presta la Entidad en las redes sociales. | | | | | | | | | | | | | | | |

| Ciudadanos | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| Tipo de indicador | Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Principios de la Política de Atención al Ciudadano impactados | | | | | | | | | | |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| | Nivel de empatía- cercanía percibida durante la atención | Evaluar el nivel de cercanía y empatía percibida por el ciudadano frente a la atención de la PGN. | | | | | | | | | | | |

Tabla 11. Tabla de indicadores de satisfacción de los ciudadanos
Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presentan los indicadores que miden la satisfacción y percepción de los funcionarios en términos de agilidad, humanización e innovación para prestar un servicio excepcional:

| Funcionarios | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| Tipo de indicador | Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Principios de la Política de Atención al Ciudadano impactados | | | | | | | | | | |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| Excepcional | Nivel de satisfacción de la atención recibida por el funcionario que atendió al ciudadano. *Aplica para los canales verbales | Evaluar el grado de satisfacción del ciudadano frente a la atención prestada por el funcionario. | | | | | | | | | | | |
| | Nivel de motivación de los funcionarios | Establecer el grado de motivación de los funcionarios para prestar la atención. | | | | | | | | | | | |
| | Apropiación del conocimiento de las capacitaciones | Medir el nivel de conocimiento que es transferido a los funcionarios por medio de las capacitaciones establecidas para atención al ciudadano. | | | | | | | | | | | |

| Funcionarios | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|--|--|--|
| Tipo de indicador | Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Principios de la Política de Atención al Ciudadano impactados | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | | | |
| | Porcentaje de funcionarios que completaron el plan de capacitación de atención al ciudadano | Medir la cantidad de funcionarios que completaron el plan de capacitación de atención al ciudadano del total de funcionarios relacionados con el servicio. | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ágil | Volumen de solicitudes atendidas | Medir la evolución en el volumen de solicitudes atendidas entre periodos, teniendo en cuenta entre otros: Niveles de atención Canales de atención Tipos de servicios funcionarios del mismo punto de atención Tipos de procuradurías | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Cumplimiento de ANS's | Medir el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio entre dependencias involucradas para atender a las solicitudes de los ciudadanos. | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Porcentaje de servicios devueltos por trámite errado | Determinar los trámites devueltos por inconsistencias durante el proceso de atención. | | | | | | | | | | | | | | | |
| Innovador | Volumen de estrategias de mejora de atención implementadas. | Determinar la cantidad de las estrategias implementadas para la mejora del proceso de atención al ciudadano con un impacto positivo comprobado por medio de otros indicadores. | | | | | | | | | | | | | | | |
| Humano | Nivel de identificación con la cultura de servicio | Medir el grado de identificación con la cultura de servicio de los funcionarios, la cual está orientada hacia un servicio ágil, humano, innovador y de calidad. | | | | | | | | | | | | | | | |

Tabla 12. Tabla de indicadores de satisfacción de los funcionarios
Fuente: Elaboración propia

Para ello, se establece que **la frecuencia de medición de los componentes del modelo es anual con un seguimiento mensual**. Así mismo, los indicadores que conllevan a prestar un servicio excepcional de manera ágil, humana e innovadora se consolidan de manera mensual para evaluar y mejorar la satisfacción ciudadana, los cuales pueden ser consultados en detalle en la *Guía para la Gestión y Parametrización en el Sistema de las Peticiones, Quejas, Denuncias, Reclamos, o Sugerencias de la Procuraduría General de la Nación*.

Finalmente, se destaca que la gestión de excelencia en el servicio del modelo se **retroalimenta constantemente con la activa participación de los ciudadanos y grupos de valor** durante todo el proceso y siempre estará orientado a satisfacer sus necesidades y generar experiencias memorables durante la experiencia.

Desde el Modelo de Evaluación y Mejoramiento, un Modelo de Atención al Ciudadano con enfoque diferencial requiere:



- Incluir métricas para medir el enfoque diferencial de la atención al ciudadano en la Procuraduría General de la Nación, que monitoreen la satisfacción de aquellos ciudadanos que manifiesten requerir una atención diferencial de acuerdo con sus características, requerimientos y expectativas.

5.2.4.1 Satisfacción ciudadana

La atención de la Procuraduría General de la Nación busca contribuir a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos en la cadena de valor del servicio, respondiendo activa y efectivamente a sus derechos y deberes, con un enfoque de humanización, innovación, agilidad y mejoramiento continuo de la gestión.

Así mismo, para evaluar de manera periódica atributos internos que están relacionados con los pasos que da la Entidad para entregar el servicio y externos enfocados en lo que los ciudadanos experimentan, se definieron los siguientes pasos para medir la satisfacción ciudadana en el marco del ciclo PHVA establecido en el modelo:

| Ciclo PHVA | Objetivo | No. | Actividad |
|------------|---|-----|--|
| Planear | Planear la medición de la satisfacción de todos los servicios que ofrece la Entidad por los diferentes canales de atención para que esta actividad se convierta en parte de la cultura del mejoramiento continuo. | 1 | Identificar los servicios que ofrece la Entidad y los ciudadanos a los que van dirigidos, los cuales han sido definidos previamente en la caracterización del servicio y de los ciudadanos. |
| | | 2 | Determinar el objeto de la medición, la información que pretende recolectar y el grado de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios entregados por la Entidad. |
| | | 3 | Seleccionar los mecanismos más acertados que permita garantizar el éxito de la medición de la satisfacción ciudadana. |
| | | 4 | Definir la periodicidad de aplicación de los mecanismos establecidos y realizar la programación de las mediciones que se realizarán durante el año. |
| | | 5 | <p>Incluir en el plan de gestión de cada dependencia relacionada con el proceso misional de Atención a la Ciudadanía las actividades, las fechas y los responsables relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La elaboración: que debe incluir actividades de revisión de las herramientas que existen o la construcción de encuestas o mecanismos nuevos, según corresponda. • La aplicación e implementación: donde se incluya lo relacionado con cada uno de los mecanismos que se van a utilizar para la evaluación de los diferentes bienes y servicios. • La consolidación y análisis de resultados: de los mecanismos de medición de la satisfacción de los ciudadanos. <p>Hacer la inclusión de dichas actividades en el plan de gestión permitirá garantizar en la Entidad que la medición se realice con más disciplina, convirtiéndose en un factor determinante para el mejoramiento.</p> |
| Hacer | Desarrollar las actividades incluidas en el plan | 6 | Revisar las herramientas de satisfacción que se han venido utilizando y establecer si se deben cambiar, ajustar o crear una nueva para garantizar una aplicación efectiva de la misma en el periodo planeado. |

| Ciclo PHVA | Objetivo | No. | Actividad |
|--------------------|---|-----|---|
| | de gestión para el tema de medición de la satisfacción de los ciudadanos, desde la elaboración o modificación de los instrumentos, hasta la identificación de acciones de mejoramiento. | 7 | Estructurar el conjunto de preguntas de acuerdo con el objetivo que se busca. Si la idea es modificar la herramienta de medición, tener en cuenta si los resultados que se obtuvieron en el periodo anterior fueron los esperados y si fueron suficientes las preguntas utilizadas, para que se determine qué se debe cambiar o mejorar de la medición. |
| | | 8 | Aplicar las herramientas de medición de la satisfacción y percepción a los ciudadanos definidos. |
| | | 9 | Consolidar y tabular la información de acuerdo con los rangos de aceptación definidos. |
| | | 10 | Analizar los resultados obtenidos en la medición de percepción y satisfacción de la ciudadanía. |
| | | 11 | Generar un informe de resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios y las partes interesadas, identificando desviaciones. |
| Verificar y actuar | Realizar el seguimiento, control y monitoreo a lo planeado en relación con la medición de la satisfacción de los ciudadanos. | 12 | Identificar las acciones correctivas, preventivas y de mejora generadas por los resultados obtenidos en la medición de la satisfacción de los usuarios y partes interesadas. Estos deberán incluirse en el plan de gestión y de mejoramiento del proceso de Atención a la Ciudadanía, para que tengan un tratamiento adecuado de implementación y seguimiento. |
| | | 13 | Generar un plan de mejoramiento para aumentar la satisfacción ciudadana. |
| | | 14 | Implementar las acciones de mejora identificadas en el plan de mejoramiento. |

Tabla 13. Actividades para medir la satisfacción ciudadana

Fuente: Elaboración propia

Aunando en lo anterior, se definen herramientas de medición de la satisfacción que son aplicadas en todos los canales y medios de atención habilitados, por medio de encuestas, foros, buzón de PQRSFD, entre otros, que son apoyadas por tecnología digital y se encuentran alineados con los lineamientos, principios, directrices y niveles de atención definidos en el Modelo de Atención al Ciudadano, como se muestra a continuación:

| Pilar de atención | Cuestionario | Herramientas de medición |
|---------------------------|---|--|
| <p>Excepcional</p> | <p>En general ¿Qué tan probable es que recomiende el servicio prestado por la PGN para atender su solicitud? para la cual se establece la siguiente escala, donde:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nada probable 2. Poco probable 3. Neutro 4. Muy probable 5. Totalmente probable | <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción por canal de atención. • Foros. • Buzón de PQRSFD. • Cliente incognito. |
| | <p>En general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado por la Entidad?, para la cual se establece la siguiente escala, donde:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nada satisfecho 2. Poco satisfecho 3. Neutro 4. Muy satisfecho 5. Totalmente satisfecho | <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción por canal de atención. • Foros. • Buzón de PQRSFD. • Cliente incognito. |
| | <p>En general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado con enfoque diferencial?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nada satisfecho 2. Poco satisfecho 3. Neutro 4. Muy satisfecho 5. Totalmente satisfecho | <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción por canal de atención. • Foros. • Buzón de PQRSFD. • Cliente incognito. |
| <p>Ágil</p> | <p>En general ¿Qué tan fácil fue resolver su solicitud con la PGN?, para la cual se establece la siguiente escala, donde:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Muy difícil 2. Difícil | <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción. por canal de atención. • Foros. • Buzón de PQRSFD. • Cliente incognito. |

| Pilar de atención | Cuestionario | Herramientas de medición |
|-------------------|--|--|
| | 3. Neutral 4. Fácil 5. Muy fácil | |
| Innovador | <p>En general qué tan de acuerdo está usted con la siguiente afirmación: La prestación del servicio en la PGN es innovador. Por lo anterior se establece la siguiente escala, donde:</p> 1. Totalmente en desacuerdo 2. De desacuerdo 3. Neutral 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo | <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción. por canal de atención. • Foros. • Buzón de PQRSFD. • Cliente incognito. |
| Humano | <p>En general ¿Qué tan empática y cercana percibió la atención brindada?, siendo empatía la expresión de sentimientos de compasión y preocupación y una atención cercana aquella que prioriza los intereses del usuario, para la cual se establece la siguiente escala, donde:</p> 1. Nada empática y cercana 2. Poco empática y cercana 3. Neutral 4. Muy empática y cercana 5. Totalmente empática y cercana | <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción por canal de atención. • Foros • Buzón de PQRSFD • Cliente incognito |

*Empatía percibida por el ciudadano (en cualquiera de los canales de atención): Se da cuando el ciudadano percibe que el servicio está diseñado pensando en sus características y expectativas, y por

| Pilar de atención | Cuestionario | Herramientas de medición |
|-------------------|---|--------------------------|
| | ende se siente valorado y tenido en cuenta por parte de la Entidad. | |

Tabla 14. Herramientas de medición para los canales y otros medios de atención
Fuente: Elaboración propia

Adicionalmente, se recomienda realizar grupos focales que consisten en la reunión de un grupo de personas que preferiblemente no se conozcan, entre 6 y 12, y un moderador, investigador o analista, que las selecciona y convoca para discutir y opinar sobre un tema específico o propuesto relacionado con la atención al ciudadano.

A continuación, se presenta el momento de aplicación del cuestionario y el medio por el cual el ciudadano podrá acceder a realizarlo por cada canal y medio de atención habilitado:

| Canal de atención | Medios de acceso | Momento de aplicación |
|---------------------------------|--|---|
| Canales actuales | | |
| Presencial | Dispositivo de evaluación del servicio habilitado en el punto de atención. | Al finalizar el proceso de radicación |
| Virtual | Encuesta de satisfacción por medio de un enlace de acceso directo en la sede electrónica. | Al finalizar el registro de la solicitud por la sede electrónica. |
| Telefónico | Llamada telefónica con el ciudadano, soportándose del monitoreo de llamadas por medio de la Herramienta Avaya. | Al finalizar la llamada con el ciudadano. |
| Escrito | Dispositivo de evaluación del servicio habilitado en el punto de atención. | Al entregar el radicado al ciudadano. |
| Otros medios de atención | | |
| Procuraduría móvil | Dispositivo de evaluación del servicio habilitado en la unidad móvil de transporte terrestre. | Al finalizar el proceso de radicación en el territorio. |
| Redes sociales | Encuesta de satisfacción por medio de un enlace de acceso directo en la red | Al finalizar el registro de la solicitud por la red social. |

| Canal de atención | Medios de acceso | Momento de aplicación |
|---------------------------------|---|---|
| | social seleccionada por el ciudadano. | |
| Aplicación móvil (APP) | Encuesta de satisfacción por medio de un enlace de acceso directo en la aplicación móvil de la PGN. | Al finalizar el registro de la solicitud por la app. |
| Video chat /funcionario virtual | Encuesta de satisfacción por medio de un enlace de acceso directo en la página web. | Al finalizar el registro de la solicitud o la inquietud con el funcionario de manera virtual. |
| Kioscos digitales de atención | Encuesta de satisfacción por medio de un enlace de acceso directo en la sede electrónica del dispositivo habilitado en la sede de atención de la Entidad. | Al finalizar el registro de la solicitud por el dispositivo en la sede de la Entidad. |

Tabla 15. Medios de acceso y momento de aplicación

Fuente: Elaboración propia

Es importante resaltar que las evaluaciones de medición de la satisfacción adquieren un valor significativo en la medida en que se realicen de forma periódica y comparable con mediciones anteriores, y se encuentren basadas en técnicas de relevamiento y análisis cuantitativo y cualitativo.

De igual manera, como se trata de un Modelo cuyo centro es el ciudadano, la actitud del trabajo debe estar orientada a su satisfacción, por lo que el rol que cumplen los funcionarios que intervienen en la prestación del servicio se vuelve un factor clave para alcanzar los objetivos del Modelo.

¡Lograr aumentar la satisfacción de la ciudadanía es el objetivo final del Modelo de Atención al Ciudadano, al apropiar e implementar todos sus componentes de la ventanilla hacia afuera, ventanilla hacia dentro y transversales iniciales que permiten brindar un servicio excepcional a la ciudadanía!



6. Herramientas de apropiación interna y divulgación externa del Modelo de Atención al Ciudadano de la PGN

6. Herramientas de apropiación interna y divulgación externa del Modelo de Atención al Ciudadano de la PGN

El Modelo de atención al Ciudadano cuenta con las siguientes herramientas de apropiación interna y divulgación externa:



Guía integrada del Modelo de Atención al Ciudadano

Es una guía que presenta el Modelo de Atención al Ciudadano de la Procuraduría General de la Nación por medio de un lenguaje claro y amigable, que facilita el entendimiento a todos los ciudadanos, usuarios y grupos de interés en cuanto al servicio que brinda la Entidad.

La guía cuenta con cuatro capítulos que permiten consultar la sección de interés del usuario, iniciando por la definición de atención al ciudadano y los conceptos clave que permitirán comprender más fácilmente la forma en que la PGN quiere brindar su atención. Más adelante, presenta los principales motivadores de la creación de un Modelo de Atención al Ciudadano, el marco regulatorio que reglamenta el servicio y sus respectivos componentes con recordatorios que permiten materializarlos internamente en la Entidad y divulgarlos con la ciudadanía.



Programa de Capacitación para la Atención al Ciudadano

Es un documento que contiene el Programa de Capacitación para la Atención al Ciudadano en el marco del Modelo de Atención al Ciudadano propuesto, con el propósito de que los servidores públicos que intervienen en la prestación del servicio apropien conocimientos que les permitirán cualificar su rol dentro del proceso misional establecido por la Entidad.

Este documento inicia presentando como está diseñado el programa de capacitación considerando los grupos de trabajo, las temáticas, el cronograma de trabajo y las dinámicas. Luego, describe la metodología de trabajo establecida contemplando las herramientas empleadas durante las sesiones y posteriormente presenta los resultados de la aplicación del programa por modulo implementado dentro de la estructura del programa. Finalmente, concluye con las lecciones aprendidas del ejercicio realizado y recomendaciones para próximas aplicaciones al interior de la Entidad.



Cartilla de Inducción para funcionarios

Es una cartilla cuyo objetivo es brindar disposiciones y directrices de gestión del servicio establecidas en el Modelo de Atención al Ciudadano, con el fin de orientar a los servidores públicos al momento de ingresar a la Entidad, para el conocimiento y apropiación del conocimiento que la Entidad se ha planteado en cuando a atención al ciudadano.

El documento inicia describiendo los principales aspectos que impulsan a la Entidad a la construcción y apropiación del modelo. Posteriormente, con la presentación de la Política como base fundamental de la atención de la PGN, el documento atraviesa los componentes del modelo con sus principales elementos, factores a tener en cuenta por parte del funcionario y consejos para brindar un servicio con enfoque diferencial.

Por último, dentro de la cartilla se presenta la metodología para el diagnóstico, seguimiento y control a la implementación del modelo con el fin de materializarlo en todos los territorios y medios de atención con los que cuenta la Entidad.



7. Bibliografía

PGN. (2020). Anexo único de la resolución 124 de 2020 marco técnico del modelo integrado de planeación y gestión de la procuraduría general de la nación – MIPGN.

PGN (2020). Resolución 124 de 2020. Disponible en: https://www.procuraduria.gov.co/relatoria/media/file/flas_juridico/2762_PGN%20-RESOLUCI%C3%93N%20124%20DE%202020.pdf

DAFP (2019). Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>

Naciones Unidas (2015). Principios de Pacto Global. Disponible en: <https://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/>

BID (2016). Gobiernos que sirven. Innovaciones que están mejorando la entrega de servicios a los ciudadanos

DAFP (2019). Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>

DNP (2013). Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano. Disponible en: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/CONPES%203785%20de%202013.pdf>

Departamento Nacional de Planeación (2015). Funciones Generales Oficinas de Servicio al Ciudadano. Disponible en:

Secretaría senado (1998). Ley 489 de 1998.

Departamento Administrativo de la Función Pública (2006). Decreto 2489 de 2006.
Disponible en:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65341>

Departamento Administrativo de la Función Pública (2014). Rediseño Institucional de
Entidades Públicas. Disponible en:
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/28587902/Gui%C2%B4a+de+Redisen~o+Institucional+de+Entidades+Pu%C2%B4blicas+Orden+Nacional.pdf/db8016c0-0f5e-59e5-cbfd-497b0169fd54>

Procuraduría General de la Nación (2016). Decreto 262 del 2000. Disponible en:
<https://www.procuraduria.gov.co/relatoria/media/file/A-Decreto%20262%20Total%20final%20publicado.pdf>

Procuraduría General de la Nación (2016). Resolución Número 450 (diciembre 12 de 2000).
Disponible en:
https://normograma.info/men/docs/pdf/resolucion_procuraduria_rp045000.pdf

Procuraduría General de la Nación (2020). Resolución No. 0124 (12 de marzo de 2020).
Disponible en:
https://www.procuraduria.gov.co/relatoria/media/file/flas_juridico/2762_PGN%20-RESOLUCI%C3%93N%20124%20DE%202020.pdf



8. ANEXOS

8. Anexos

A continuación, se presentan los anexos:

Anexo 1. Política de Atención al Ciudadano.

Anexo 2. Ruta para generación de Tipos de Procuradurías.

Anexo 3. Estrategias para el fortalecimiento de la atención - Guía para la implementación del Modelo de Atención al Ciudadano.

Anexo 4. Caracterización del proceso de Atención al Ciudadano

Anexo 5. Lineamientos para la construcción de guías y procedimientos propuestos por el Modelo de Atención al Ciudadano.