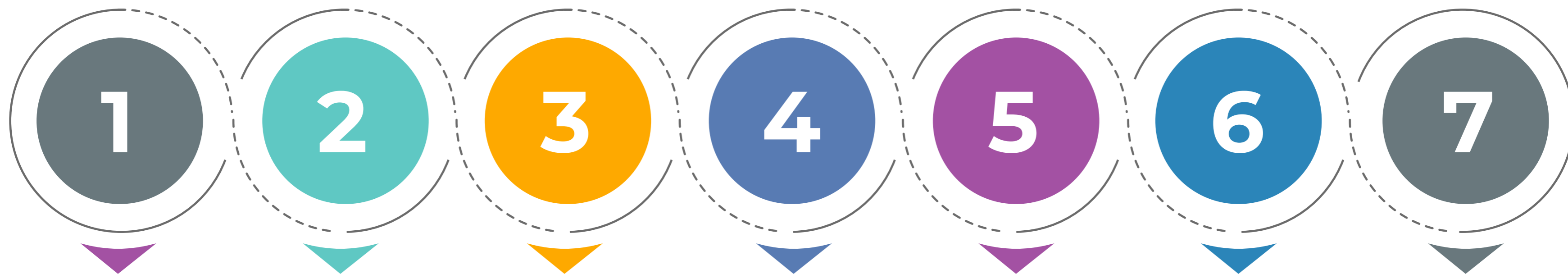


Diagrama Protocolo de Atención

CICLO DE SERVICIO



1 Ciudadano con alguna necesidad se comunica con la PGN por el canal telefónico o presencial

2 Espera que lo atiendan:
Canal Presencial: CAP –Digiturno, otros puntos de atención a través del mecanismo que utilicen.
Canal Telefónico: Espera que la llamada sea atendida.

3 El punto de atención presencial, prioriza los turnos a través de la Atención Prioritaria

- Niños, niñas y adolescentes
- Adultos mayores
- Personas con discapacidad
- Personas de comunidad étnica o nativa.
- Mujeres gestantes
- Hombres y mujeres con niños en brazos
- Personas víctimas por infracciones a los Derechos Humanos o Derecho Internacional Humanitario

4 Es atendido por un funcionario cualificado encargado de realizar la atención al ciudadano

- El funcionario tiene las habilidades sociales para realizar la atención
- El funcionario aplica los atributos del servicio
- El funcionario brinda una atención con Enfoque Diferencial para las personas con discapacidad, talla baja, pertenecientes a una comunidad étnica, género y diversidad sexual y víctimas por infracciones a los Derechos Humanos o Derecho Internacional Humanitario

5 El funcionario se acoge a sus derechos

- Capacitación herramientas tecnológicas y documentos necesarios para el desarrollo de su labor
- Espacios adecuados y cómodos para la atención
- Trato respetuoso y cortés

6 El ciudadano recibe respuesta

- Información clara y precisa
- Lenguaje sencillo y comprensible
- Remite al competente
- Términos de ley Radicado de la solicitud
- Verifica comprensión de la información

7 El ciudadano sale satisfecho de la entidad o finaliza la llamada