

**Premio Excelencia en la Justicia**  
Formulario de Inscripción

- No exceda el tamaño de los campos, páginas, márgenes o fuente (Arial 12).

**Información general**

Nombre de la práctica:	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO EN LOS MODELOS DE GESTIÓN SAU - URI</b>
Categoría:	Institución pública
Ciudad:	Bogotá D.C.
Departamento:	Bogotá D.C.

**Información de contacto**

Nombre completo:	LUIS GERMAN ORTEGA RIVERO
Entidad:	Fiscalía General de la Nación
Cargo:	DIRECTOR NACIONAL DE FISCALÍAS
Dirección:	Diagonal 22B N° 52 – 01 Bloque F Piso 5
Teléfono:	5702000 Ext. 1002 - 1003
E – mail:	luis.ortega@fiscalia.gov.co

**Banco de buenas prácticas**

**Resumen**

**PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO  
EN LOS MODELOS DE GESTIÓN SAU - URI**

**El proceso de Humanización del Servicio de Justicia** se ha concebido como un sistema de valores que respeta la autonomía de los individuos, la diversidad de ideas y la libertad de expresión. Con él se pretende consolidar un proceso de transformación de la cultura organizacional, en el que se reconozca y valore los aspectos subjetivos, históricos y socioculturales de los usuarios externos (víctimas-denunciantes) y de los servidores que actúan en las Salas de Atención al Usuario y las Unidades de Reacción Inmediata, a través de la promoción de acciones que integren los valores humanos y científicos, con el fin de contribuir con el desarrollo de nuevas competencias que incorporen todos estos valores.

Corolario de lo anterior, el programa gira alrededor de dos ejes fundamentales:

**SERVICIO CON CALIDAD:** Mayor desempeño y capacitación a los funcionarios públicos, en cuanto a la importancia de la labor que realizan día a día, acompañado de una optimización de la infraestructura física y logística.

**OPTIMIZAR LA ATENCION AL USUARIO:** Ofrecer a la comunidad un mejor servicio, mostrando una imagen adecuada, digna, eficiente y amable de la Institución.

## **El desafío: ¿cuál fue el problema que se necesitaba corregir?**

El Direccionamiento Estratégico del señor Fiscal General de la Nación 2005 – 2009 tiene como eje principal facilitar el acceso de la ciudadanía a la Justicia optimizando los canales de atención y comunicación; mediante el rediseño de las estrategias de acercamiento a la comunidad, para poder llevar a cabo un seguimiento a tal programa se identificaron las principales deficiencias:

No hay un modelo unificado de atención al usuario en los centros de recepción de denuncias, por lo que cada Seccional trabaja con su propio modelo organizacional de atención al usuario y la coexistencia de unidades receptoras de denuncias en los centros de servicios URI - SAU con funciones similares.

La necesidad de un jefe de sala de denuncias, que de manera preferente y constante realice diagnóstico sobre las dinámicas de la atención al usuario, determine estrategias para mejorar la misma, ejerza un control adecuado y eficiente sobre la atención y la recepción de la denuncia, determine los tiempos empleados y la calidad en la misma, manejo administrativo y jurídico del personal a su cargo.

Inexistencia de protocolos y formatos que faciliten la labor de los receptores de denuncias y la atención al usuario, con los que se garantizaría la óptima y uniforme prestación del servicio en todo el país.

Desde el factor humano no hay identificación de perfiles ocupacionales, capacitación y retroalimentación de los servidores que laboran en estos centros, generando en algunos casos, inconformidad en los usuarios (víctimas-denunciantes) lo que se ve reflejado en aspectos como demoras injustificadas en la prestación del servicio, inadecuada orientación, sobrevictimización, entre otras.

En la parte de infraestructura y logística, no se cuenta con instalaciones adecuadas que ofrezcan mínimas condiciones de privacidad para los denunciantes, tampoco existen salas de espera aptas para la atención del usuario, y en general, la presentación de las sedes no guarda una imagen corporativa.

Con este proyecto se pretende:

- 🕒 Identificar factores que inciden en una buena prestación de servicio al público.
- 🕒 Determinar los perfiles que deben cumplir los funcionarios encargados de atender al usuario externo en las salas de recepción de querellas y denuncias.
- 🕒 Consolidar la imagen de credibilidad y confianza en la institución, facilitando el acceso a la formulación de denuncia.

## **La iniciativa: ¿en qué consiste su práctica? ¿Cuál es la principal innovación?**

En la búsqueda de la excelencia del servicio de justicia que se presta en las salas de atención de denuncias de la Fiscalía General de la Nación, la Dirección Nacional de Fiscalías elaboro el

Proyecto Humanización del Servicio (SAU – URI), para que se implemente a nivel Nacional, el cual pretende prestar un *servicio con calidad* buscando una mayor sensibilización y capacitación a los funcionarios, en cuanto a la importancia de la labor que desempeñan y mejorar las instalaciones físicas y logísticas de las sedes. *Optimizar la atención al usuario* ofreciendo a la comunidad un mejor servicio, mostrando una imagen adecuada, digna, eficiente y amable de la Institución. Contribuyendo a los fines esenciales del Estado y de los principios constitucionales de eficacia, eficiencia, transparencia y publicidad de la actuación pública; enmarcándose en la calidad y la ética institucional, basado en las siguientes estrategias:

- 🕒 **Sensibilización:** Es importante potenciar en los funcionarios habilidades de comunicación, el respeto y los valores institucionales.
- 🕒 **Capacitación:** Permite desarrollar aptitudes y destrezas para la identificación de problemas frente a los casos planteados por los usuarios para tomar una acertada decisión.
- 🕒 **Implementación de protocolos y formatos unificados:** A través de la estandarización de procedimientos se logra un modelo uniforme en la obtención de la información mínima exigida para cada caso y la respuesta adecuada de la Fiscalía, incluyendo la conservación y pronta recolección de los EMP.
- 🕒 **Designación de un jefe en las salas de denuncias:** Es importante que haya un funcionario responsable, que con inmediatez y conocimiento jurídico dé celeridad a la información que presentan los ciudadanos.
- 🕒 **Mejoramiento de infraestructura física y logística:** Contar con instalaciones y equipos adecuados que permitan dignificar el acceso a la administración de justicia.

**Los resultados: explique el proceso de implementación de su práctica, los logros alcanzados, las lecciones aprendidas y las principales dificultades.**

Para la redacción de este proyecto se creó un grupo del cual hacen parte funcionarios de la Fiscalía, que por sus experiencias y vivencias han contribuido con sus aportes en el diseño de estrategias y metodología.

En la implementación del Programa fue necesario dividir las 29 seccionales en 5 zonas, con el fin de facilitar la ejecución del programa:

1. Zona Norte
2. Zona Eje Cafetero y otros
3. Zona Occidente
4. Zona centro
5. Zona de los Santanderes

En cada seccional se realizarán las siguientes actividades:

1. *Visita de campo a las sedes URI y SAU*, donde se determinarán las falencias y fortalezas sobre todo en la parte de infraestructura y logística de las sedes.
2. *Presentación del Proyecto y sensibilización*, en el proceso de la socialización del Programa, se propone vincular a las Direcciones Seccionales de Fiscalías, Administrativas, Cuerpo Técnico de Investigación y Jefes de Policía Judicial para que emprendan acciones de fortalecimiento del programa y se puedan establecer compromisos serios y concretos.
3. *Reunión grupo focal*, es la metodología que se utilizará para la recolección de la información y construcción del diagnóstico general, con el fin de establecer un parámetro y partir de una base sólida y concreta de la realidad y las necesidades, falencias y aciertos de los centros de atención a la justicia en cada seccional. En cada Seccional se integrará de manera aleatoria un grupo de servidores de los centros de atención al usuario, entre 6 y 12 participantes con un moderador (funcionario – grupo redactor y/o apoyo de psicólogo).
4. *Informe diagnóstico*, terminada la reunión del grupo focal el moderador con el observador elaborarán un documento con los acuerdos y situaciones puntuales que alimenten en el instructivo.
5. *Entrevistas psicológicas*, una vez socializada la información en el grupo redactor y las Direcciones Seccionales se procede hacer un primer filtro del personal que laborará en los centros de atención, los cuales pasaran a consulta psicológica para identificar las actitudes y aptitudes para asumir funciones propias de estos centros. Esto permitirá tener un segundo filtro y el potencial de servidores con los que se trabajaría el proceso de humanización y atención con calidad.
6. *Capacitación*, estas se establecerán de acuerdo a las necesidades encontradas en las Seccionales que permitan de una manera continua (una vez a la semana) sesiones no mayores a cuatro horas donde se establezcan reuniones de crecimiento personal, socialización de experiencias vividas, formación técnica y participación de actividades de esparcimiento.
7. *Consolidado y evaluación*, es necesario hacer una retroalimentación de los procesos puestos en marcha y de esta manera hacer las modificaciones que se requieran.

Es importante también tener en cuenta el sentir de la ciudadanía a través de sus sugerencias depositadas en los buzones que se encuentran en cada uno de estos centros; adicionalmente sería utilizado como parámetro de medición en el proceso de mejora continua en la prestación del servicio de justicia.

Hasta la fecha se ha implementado este Programa en la Seccional Cali permitiendo optimizar el servicio con resultados satisfactorios para la ciudadanía, como fue el mejorar su infraestructura física y logística, además de la implementación de algunos formatos que facilitan y hacen más eficiente la atención al usuario. Igualmente en la Seccional Bogotá, la implementación ha obtenido efectos positivos, lográndose capacitar y sensibilizar a los funcionarios de estos centros, unificar formatos y designar un orientador en cada sala de denuncias que permite un eficiente servicio al usuario, se mejoró la infraestructura física y logística de las sedes, mostrando una imagen corporativa adecuada de la institución.



<b>Recursos</b>	
Infraestructura:	Con la que cuenta para su funcionamiento la FGN
Equipos / tecnología:	Con los que cuenta para su funcionamiento la FGN
Personal:	Adscrito a la Dirección Nacional de Fiscalías

<b>Población beneficiaria</b>
Usuario (denunciante - víctima) y funcionarios que actúan en las Salas de Atención al Usuario y Unidades de Reacción Inmediata.

<b>Estrategia de sostenibilidad</b>
Se busca que perdure por dos años (2008 - 2009).

<b>Referencias</b> (escribir los datos de contacto de tres organizaciones, entidades públicas o personas que validen la práctica).
Fiscalía General de la Nación

<b>Observaciones</b>

Rev. 1