

SALAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

MODELO ORGANIZACIONAL

DIRECCIÓN NACIONAL DE FISCALÍAS
DIRECCIÓN NACIONAL DEL C.T.I.
OFICINA DE PLANEACIÓN

Julio de 2005



SALAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

PRESENTACION

Desde el 2003 la Fiscalía General de la Nación impulsa el fortalecimiento y organización de Salas de Atención al Usuario, cuya filosofía es acercar la comunidad a la administración de justicia; más concretamente a la Fiscalía General de la Nación, que en forma ágil y oportuna brinda apoyo psicológico y jurídico a quien lo necesita.

Mediante acto legislativo 003 de 2002 se modificó la Constitución Política para abrir camino hacia el sistema penal acusatorio, el cual se materializó con la Ley 906 de 2004.

El nuevo sistema procesal penal, destaca el tema de la "Justicia Restaurativa"¹, que busca la participación conjunta y activa de los intervinientes en la actuación procesal para la resolución de los conflictos, siendo de importancia el tema de la conciliación preprocesal en los delitos querellables.

Igualmente resulta de interés determinar la forma en que será atendida la víctima² del delito y se resolverá su conflicto, para ello el modelo de atención ha previsto dos etapas:

- § La primera, a cargo de la Policía Judicial que atiende a la víctima, recolecta, asegura y aplica el sistema de cadena de custodia sobre los elementos materiales de prueba y recepciona la noticia criminal.
- § La segunda concerniente a la conciliación preprocesal, a cargo de los Fiscales Delegados, Centros de Conciliación o conciliadores reconocidos como tal. Esta actividad se realizará una vez se ha recibido la querrela.

¹ Artículos 522 Código de Procedimiento Penal.

² Artículos 11, 136, 205,207 Código de Procedimiento Penal.



1. CRITERIOS PARA DETERMINAR EL NÚMERO DE SALAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

El número de Salas de atención al Usuario por ciudad deberá ser determinado de acuerdo a criterios que permitan establecer las necesidades que se pretende cubrir, tales como:

1.1 Población

Las Salas de Atención al Usuario y el número de servidores en las SAU, se establecerán de acuerdo con el número de habitantes en el ámbito territorial donde se pretenda organizar.

1.2 Criminalidad

Además del factor poblacional, se establecerá el índice de criminalidad, pues existen lugares donde el número de habitantes es menor y la criminalidad porcentual mayor.

1.3 Extensión

Para cubrir zonas, localidades o ciudades con las Salas de Atención al Usuario se requiere determinar el área de influencia, junto a los índices poblacionales y de criminalidad mencionados.

1.4 Lineamientos y expedición de actos administrativos

Para fortalecer las SAU con las Salas de Conciliación, junto al análisis expuesto, se requiere de acciones administrativas intrainstitucionales, como interinstitucionales, que deben armonizar con los requerimientos de talento humano y logísticos, tales como:

1.4.1 Resolución de conformación y organización

El Fiscal General de la Nación las expedirá, previo análisis de factibilidad por su utilidad, conveniencia y cumplimiento de las mínimas exigencias operacionales.



1.4.2 Procedimiento general para determinar número de Salas de Atención al Usuario

Los Directores Seccionales de Fiscalías y el Cuerpo Técnico de Investigación, deberán presentar sus propuestas relacionadas con el número de Salas de Atención al Usuario por Dirección Seccional o Circuito Judicial. En las que prevalecerá el modelo de atención a víctimas del delito y la aplicación de procedimientos de justicia restaurativa.

1.4.3 Directriz sobre Fiscales únicos en unidad única

Modelo básico que tendrá aplicación en aquellos lugares, que por el número de casos susceptibles de conciliación y el número de fiscales delegados existentes, resulta práctico que el mismo fiscal delegado que realizará la conciliación preprocesal, sea quien inicie la correspondiente investigación cuando la misma ha fracasado.

1.4.4 Salas Móviles de Conciliación

Cuando no sea factible la conformación y organización de Salas de Atención al Usuario en los diferentes circuitos judiciales o localidades, la Dirección Seccional podrá organizar Unidades Móviles de Conciliación. Para ello se tendrá en cuenta que el número de casos recibidos amerite jornadas de conciliación semanal. El equipo de conciliadores podrá desplazarse en diferentes días por las Unidades de Fiscalías existentes en una Dirección Seccional de Fiscalías o Circuito Judicial.

1.5 Capacitación

Con el objeto de dar cumplimiento a los objetivos y filosofía de las Salas de Atención al Usuario, es necesario formar y capacitar a los servidores en ejes temáticos que comprometan áreas relacionados con justicia restaurativa y atención a víctimas del delito.

El artículo 522 inciso 1° de la ley 906 de 2004, determina que la conciliación preprocesal debe realizarse ante el Fiscal que corresponda, un centro de conciliación o un conciliador reconocido como tal; es decir que los fiscales delegados y conciliadores deben ser capacitados en las técnicas y formas de conciliación, procurando que tengan el suficiente conocimiento para cumplir adecuadamente con la aplicación de la justicia restaurativa.

De otra parte, los servidores de la Fiscalía General de la Nación que se incorporen al equipo de trabajo de las Salas de Conciliación, como apoyo al proceso de conciliación preprocesal deben ser abogados capacitados en el área de conciliación.



1.6 Costos

Para el buen funcionamiento de las SAU se debe hacer algunas adecuaciones tanto a la planta de personal, número de sedes y equipos necesarios para el buen funcionamiento de las mismas, veamos:

1.7 Servidores requeridos para una SAU

Atendiendo a que la conciliación debe convertirse en mecanismo eficaz para la solución de los asuntos querellables, es importante fortalecer ésta actividad y determinar el número de Fiscales y conciliadores suficientes para responder a la demanda real.

Igual se quiere determinar el número de servidores de Policía Judicial encargados de la atención de víctimas y recepción de querellas, así como aquellos encargados de la investigación de casos querellables en averiguación, y la proyección de otros servidores que apoyen las labores administrativas

1.8 Costos de Infraestructura Física

Las Direcciones Seccionales Administrativas y Financieras en cada seccional consultarán a los Directores Seccionales de Fiscalías y Cuerpo Técnico de Investigación para la selección de los espacios físicos en donde se ubicarán las SAU.

De acuerdo con el funcionamiento de la SAU en el sistema acusatorio, debe garantizarse en el diseño arquitectónico espacios que garanticen la prestación de un servicio óptimo, para lo cual se tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

- ü Punto de orientación
- ü Atención a víctimas, espacio adecuados para las áreas psicosociales
- ü Sala de espera
- ü Módulo para la recepción de noticias criminales
- ü Sala de sensibilización grupal
- ü Despachos de Fiscal
- ü Salas de conciliación
- ü Espacio para Secretaría
- ü Despacho para Ministerio Público
- ü Sala lúdica (menores)
- ü Batería de baños
- ü Archivo
- ü Puntos de red con acceso a intranet e Internet y a los sistemas de información de la entidad.



ü Puntos de red de consulta interinstitucional

1.8.1 Equipo de Oficina

Para el funcionamiento normal de las SAU se requieren suficientes equipos de oficina, tales como: impresoras, equipos de cómputo adecuados a las necesidades informáticas de la FGN, vídeo, televisores, VHS, vídeo bean, dispensador de turnos, escritorios y sillas para servidores y usuarios

1.8.2 Otros recursos

Con el fin de garantizar el oportuno desarrollo de las investigaciones, entrega de diligencias, comunicaciones y traslado de los elementos materiales de prueba y evidencia física, debe suministrarse los vehículos o motocicletas necesarios.

2. ESQUEMA ORGANIZACIONAL

2.1 Fiscal coordinador de la SAU

Las Salas de Atención al Usuario deben ser coordinadas por un fiscal delegado, quien tendrá a cargo de la dirección, coordinación y control jurídico de las actuaciones procesales; además, sin perjuicio de la responsabilidad del Coordinador del CTI en lo que corresponde a sus funciones administrativas propias, tiene las siguientes responsabilidades:

- § Velar, en coordinación con el responsable del CTI para las SAU, por el cumplimiento de los objetivos, políticas, planes, programas, actividades y estrategias de la entidad.
- § Propender por el óptimo servicio en forma permanente.
- § Evaluar los procedimientos y métodos de trabajo utilizados por la SAU y adoptar las medidas necesarias para hacerlos ágiles y eficientes.
- § Garantizar el procedimiento de reparto de las diligencias entre los fiscales o conciliadores.
- § Afianzar la aplicación de la conciliación preprocesal para disminuir el número de casos con formulación de imputación y el restablecimiento de los derechos de las víctimas.



- § Coordinar el trabajo realizado con los centros de conciliación externos y hacer seguimiento a su desempeño.
- § Garantizar que los sistemas de información se mantengan actualizados.
- § Coordinar el proceso de recolección de información estadística y presentar los informes pertinentes.
- § Coordinar las situaciones administrativas del personal de la SAU, conforme a los parámetros establecidos por la Dirección Seccional de Fiscalías.
- § Asistir a los comités para los que sea delegado por la Dirección Seccional de Fiscalías.

2.2. Atención y orientación a víctimas, y conciliación preprocesal

A través de las Salas de Atención al Usuario se presta atención a las víctimas del delito y se da aplicación a la conciliación preprocesal. Este modelo cuenta con una estructura tipo que se organizará en las ciudades y localidades donde se determine la necesidad de su existencia, contará además con un número de servidores que permita establecer un resultado eficiente. Allí se definen dos procesos:

- Atención y orientación a las víctimas
- Conciliación preprocesal

2.2.1 Atención y orientación a víctimas

Este proceso está a cargo de servidores con funciones de Policía Judicial, quienes brindan atención, orientación y apoyo a las víctimas con el objeto de hacer menos traumática su situación y contribuir a la solución de su problemática; para garantizar el servicio se prevén los siguientes roles:

2.2.1.1 Coordinador

A cargo de un abogado que realiza las siguientes actividades:

- § Dirigir, controlar y evaluar el desarrollo del programa y las actuaciones de Policía Judicial que allí se adelanten y hacer seguimiento a las mismas.
- § Verificar el cumplimiento de los procedimientos de Policía Judicial, Cadena de Custodia y entrega de elementos materiales de prueba al almacén transitorio, bodegas de evidencia o laboratorio, según sea el caso.



CONTINUACION DE LA RESOLUCION 0-2984 DE 15 JUL. 2005
POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL MODELO ORGANIZACIONAL DE SALAS DE
ATENCIÓN AL USUARIO PARA EL SISTEMA PENAL ACUSATORIO

- § Apoyar la coordinación interinstitucional requerida en la actividad de Policía Judicial.
- § Apoyar la recepción de la Noticia Criminal, en los casos que se requiera
- § Servir de enlace con los Fiscales coordinadores en las distintas SAUS y URIS.
- § Realiza, en coordinación con el fiscal coordinador de la SAU, contactos con entidades gubernamentales y no gubernamentales que puedan prestar apoyo a las víctimas.
- § Coordinar y programar los turnos y servicios de los servidores asignados.
- § Coordinar lo referente a situaciones administrativas de los servidores a cargo.
- § Participar y colaborar, en coordinación con el fiscal coordinador de la SAU, en la elaboración, difusión e implementación de políticas, planes, programas y estrategias de la entidad, para el cumplimiento de los objetivos de la SAU.
- § Garantizar que los sistemas de información se mantengan actualizados
- § Presentar, en coordinación con el fiscal coordinador de la SAU, los informes requeridos y rendir las estadísticas del área a su cargo.

2.2.1.2 Analista jurídico

A cargo de un abogado que realiza las siguientes actividades:

- § Brindar la información y orientación que el Usuario requiera
- § Remitir a la víctima al área psicosocial cuando el caso lo exija.
- § Suministrar información a las víctimas respecto de sus derechos.
- § Remitir a los usuarios a las entidades encargadas de brindar atención especializada, cuando la situación no constituya conducta punible.
- § Remitir a los usuarios al punto de recepción de noticias criminales, cuando la situación constituya delito.
- § Informar y remitir inmediatamente a la Unidad de Reacción Inmediata los casos urgentes.
- § Depurar aquellos casos que no tengan trascendencia penal



§ Aplicar los Procedimientos de Policía Judicial y Cadena de Custodia.

2.2.1.3 Profesionales de apoyo psicosocial

Realiza las siguientes actividades:

- § Prestar asistencia psicosocial a las víctimas.
- § Estabilizar a las víctimas en estado de crisis.
- § Aplicar los Procedimientos de Policía Judicial y Cadena de Custodia
- § Realizar coordinaciones con los sistemas de salud y otras instituciones para la prestación de la asistencia que requieran las víctimas.
- § Desarrollar talleres de sensibilización, relacionados con los temas de las SAU, en forma participativa, experimental, dinámica, activa y reflexiva.
- § Apoyar a los receptores de noticia criminal en los casos que se requiera.

2.2.1.4 Receptor de noticias criminales

A cargo de un servidor de policía judicial que realiza las siguientes actividades:

- § Recibir denuncias o querellas en forma verbal, escrita o en cualquier otro medio y diligenciarla en el formato único de noticia criminal.
- § Aplicar los procedimientos de Policía Judicial y Cadena de Custodia
- § Asegurar los EMP y EF, remitiéndolos al almacén transitorio, bodega de evidencia o al laboratorio correspondiente, en el evento que se requiera.
- § Garantizar que los sistemas de información se mantengan actualizados.



2.2.1.5 Dig itador

A cargo de un servidor de apoyo administrativo que realiza las siguientes actividades:

- § Elaborar la estadística sobre recepción de noticias criminales y atención a usuarios.
- § Registrar en el sistema los datos básicos del Usuario.
- § Remitir a los usuarios al analista jurídico.

2.2.1.6 Investigador

A cargo de un servidor de policía judicial que tiene las siguientes actividades:

- § Realizar las diligencias relacionadas con la identificación e individualización de los autores o partícipes del delito, cuando la actuación se encuentra en averiguación.
- § Asegurar los elementos materiales probatorios y evidencia física de acuerdo con los procedimientos establecidos en el manual de cadena de custodia.
- § Rendir los informes que le sean requeridos de acuerdo con el desarrollo del programa metodológico de la investigación.

2.2.1.7 Roles complementarios

En aquellas Direcciones Seccionales donde no se requiera la totalidad de servidores para cumplir con los roles, un servidor podrá desempeñar más de un rol dentro de la misma área.

2.2.2 Conciliación preprocesal

Este proceso inicia con posterioridad a la recepción de la querrela y será coordinado y direccionado por la Fiscalía General de la Nación, para este efecto las Direcciones Seccionales de Fiscalía facilitarán la realización de los convenios pertinentes con los centros de conciliación o conciliadores reconocidos que apoyarán el proceso de conciliación y atenderán el procedimiento anexo al presente documento.

El proceso de conciliación está a cargo del fiscal o del conciliador, quienes realizan el trámite de conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos que



evita el inicio de acciones penales. El trámite de conciliación se realiza a través de un equipo en el que intervienen los siguientes roles:

2.2.2.1 Fiscal Delegado

A cargo de las siguientes actividades:

- § Propender por el óptimo servicio en forma permanente.
- § Direccionar el proceso de sensibilización a cargo de los profesionales.
- § Aplicar la conciliación preprocesal para disminuir el número de casos con formulación de imputación y el restablecimiento de los derechos de las víctimas.
- § Promover la participación activa de los intervinientes en la solución del conflicto: Víctima y ofensor.
- § Archivar las diligencias, cuando se haya logrado el acuerdo de manera clara, expresa y exigible o, cuando se da el desistimiento tácito o expreso.
- § Iniciar la acción penal cuando ha fracasado la conciliación y es fiscal único.
- § Remitir las diligencias a la Oficina de Asignaciones en aquellos eventos en que ha fracasado la conciliación y su rol sea únicamente de fiscal conciliador.
- § Verificar el cumplimiento de los acuerdos realizados por las partes.

2.2.2.2 Servidores o Profesionales de conciliación

Realiza las siguientes actividades:

- § Colaborar en el proceso de conciliación.
- § Identificar los casos que exijan atención especial o que tengan unidad de tema por identidad en el bien jurídico tutelado, para proceder a la sensibilización grupal previo a efectuarse la conciliación preprocesal.
- § Solicitar el apoyo de profesionales en áreas psicosociales, quienes informarán a las partes sobre los beneficios de la conciliación, la importancia de la convivencia pacífica, el deber de respeto a la ley y los valores.
- § Verificar el cumplimiento de los acuerdos realizados por las partes.



2.2.2.3 Servidores de apoyo secretarial

A cargo de las siguientes actividades:

- § Manejar los términos relacionados con la practica de conciliaciones y cumplimiento de acuerdos.
- § Citar a audiencia de conciliación a querellantes y querellados.
- § Elaborar el acta de conciliación.
- § Realizar las constancias de no acuerdo y no asistencia del querellado.
- § Recepción y envío de correspondencia.
- § Remitir a la oficina de asignaciones las querellas en las que no hubo acuerdo o el querellado no asistió.
- § Administrar el archivo de diligencias practicadas (Conciliaciones efectivas).
- § Rendir mensualmente la estadística.

2.2.2.4 Auxiliar

Realiza las siguientes actividades:

- § Entregar las diligencias que serán conocidas por los fiscales delegados en la oficina de asignaciones o quien haga sus veces.
- § Entregar la correspondencia relacionada con oficios, citaciones a querellantes y querellados, entre otras.
- § Velar por la seguridad de las diligencias que permanezcan a su cargo.
- § Brindar el apoyo administrativo necesario para la oportuna y eficiente ejecución de las actividades de la SAU.



2.2.2.5 Roles complementarios

En aquellas Direcciones Seccionales donde no se requiera la totalidad de servidores para cumplir con los roles, un servidor podrá desempeñar más de un rol dentro de la misma área.




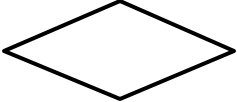



3. CONVENIOS CON CENTROS DE CONCILIACIÓN

Con el objeto de apoyar el procedimiento de conciliación preprocesal, se podrá realizar convenios con Centros de Conciliación. En estos eventos, las Salas de Atención al Usuario atenderán el siguiente trámite:

- ü El Fiscal Delegado que asuma el rol de coordinador de la Sala de Atención al Usuario, dentro de los cinco días siguientes al recibo de la querella, seleccionará los casos en que los Centros de Conciliación realizarán la conciliación preprocesal, según área de influencia y capacidad de atención del mismo, y remitirá una copia de las querellas seleccionadas.
- ü Los centros de Conciliación con los cuales se realicen los convenios, realizarán el proceso de conciliación dentro de los 20 días siguientes al recibo de la querella y tendrán a su cargo la citación a las partes.
- ü Una vez celebrada la audiencia de conciliación, los Centros de Conciliación enviarán dentro de los cinco días siguientes las constancias o actas a la Sala de Atención al Usuario que remitió la querella.

PROCEDIMIENTOS

6. SIM SIMBOLOGIA UTILIZADA

SIMBOLO	DESCRIPCION
	Indicador de inicio de un procedimiento.
	Forma utilizada en un diagrama de flujo para representar una tarea o actividad.
	Forma utilizada en un diagrama de flujo para representar una actividad predefinida, realizada en un sistema de información electrónico.
	Forma utilizada en un diagrama de flujo para representar una actividad de decisión o de conmutación.
	Conector fuera de pagina, forma utilizada para representar el fin e inicio de página.
	Conector utilizado para representar en un diagrama de flujo, una entrada o una salida, de una parte del diagrama a otra parte del mismo.
	Conector utilizado para representar el fin de un procedimiento.


PUNTOS DE CONTROL

Los puntos de control son todas aquellas actividades desarrolladas en los procedimientos tendientes a verificar, revisar, proteger, vigilar, supervisar, inspeccionar, confrontar, examinar o evaluar información, personas, bienes, recursos y, en general, todos aquellos elementos que se administran en una organización, con el fin de detectar errores, determinar su adecuado uso, salvaguarda y cumplimiento de los deberes legales o reglamentarios.¹

Son la expresión concreta del concepto de autocontrol, según el cual, el control debe ser una actividad intrínseca al desarrollo de todos los procesos administrativos y judiciales, de acuerdo con las funciones de cada dependencia y los cargos que la componen.¹

En el presente manual, los puntos de control son identificados en cada actividad donde se encuentren, mediante el símbolo (Ö).

¹ Metodología para la identificación y descripción de puntos de control en los procedimientos de la Fiscalía General de la Nación - Oficina de Control Interno.

	<p style="text-align: center;">CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 0-2984 DE 15 JUL. 2005</p> <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO GENERAL SALAS DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA EL SISTEMA PENAL ACUSATORIO</p>	<p>Código: FGN-SAUI-01</p> <p>Versión: 01</p> <p>Vigente a partir de la fecha de su publicación</p>
---	--	---

1. OBJETIVOS

1.1 GENERAL

Garantizar la atención inmediata a las víctimas del delito y el cumplimiento de los procedimientos derivados de la conciliación preprocesal.

1.2. ESPECIFICOS


1.2.1 Atención a víctimas del delito

- § Promover mecanismos que permitan suministrar a las víctimas la información necesaria para superar los efectos sufridos como consecuencia del delito.
- § Orientar y remitir a los usuarios a las entidades que por competencia deben asumir los conflictos no penales, así como también informar a las víctimas sobre las entidades donde pueden acudir para recibir asesoría y asistencia jurídica, psicosocial, médica o de protección.
- § Brindar a la víctima atención personalizada en el área jurídico y psicosocial que garantice una pronta y cumplida justicia.

1.2.2 Conciliación preprocesal

- § Promover la participación activa de los intervinientes en la solución del conflicto: víctima y ofensor.
- § Fomentar el restablecimiento de los derechos de las víctimas con la aplicación de la conciliación preprocesal.
- § Garantizar la efectividad en la aplicación de la conciliación preprocesal como mecanismo para disminuir el número de casos con formulación de imputación ante el Juez de Control de Garantías.

<p>Elaboración: Área de Fiscalías Área del C.T.I Oficina de Planeación</p>	<p>Revisión: Dirección Nacional de Fiscalías Dirección Nacional C.T.I</p>	<p>Aprobación : Fiscal General de la Nación</p>
<p>Fecha: Enero de 2005</p>	<p>Fecha: Julio de 2005</p>	<p>Resolución No. 0-2984 Del 15 de Julio 2005</p>

	<p style="text-align: center;">CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 0-2984 DE 15 JUL. 2005</p> <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO GENERAL SALAS DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA EL SISTEMA PENAL ACUSATORIO</p>	<p>Código: FGN-SAUI-01</p> <p>Versión: 01</p> <p>Vigente a partir de la fecha de su publicación</p>
---	--	---

§ Garantizar la administración de justicia y que ésta cumpla con los principios de oportunidad, gratuidad, intermediación, concentración y restablecimiento del derecho.

2. ALCANCE

Aplica a todas las Salas de Atención a Usuarios de la Fiscalía General de la Nación. Inicia con la solicitud relacionada con la atención, información y orientación del usuario, y recepción de la querrela si el caso tiene connotación penal; finaliza con la remisión del usuario a la entidad competente, archivo de las diligencias cuando prospera la conciliación preprocesal o inicio de la acción penal cuando la conciliación ha fracasado.

3. REGISTROS:


- Formato Único de Noticia Criminal
- Reportes del Sistema de Información Oficial
- Formatos de Informes de Policía Judicial
- Formato de Programa Metodológico
- Planillas de Correspondencia.
- Libro radicador de Almacén Transitorio de Evidencias.
- Formatos de Cadena de Custodia

4. FUNDAMENTO NORMATIVO

§ Artículo 229 de la Constitución Política de Colombia que garantiza el derecho de toda persona para acceder a la administración de justicia.


§ Artículo 249 "... La Fiscalía General de la Nación forma parte de la rama judicial ...".

<p>Elaboración: Área de Fiscalías Área del C.T.I Oficina de Planeación</p>	<p>Revisión: Dirección Nacional de Fiscalías Dirección Nacional C.T.I</p>	<p>Aprobación : Fiscal General de la Nación</p>
<p>Fecha: Enero de 2005</p>	<p>Fecha: Julio de 2005</p>	<p>Resolución No. 0-2984 Del 15 de Julio 2005</p>

	<p style="text-align: center;">CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 0-2984 DE 15 JUL. 2005</p> <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO GENERAL SALAS DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA EL SISTEMA PENAL ACUSATORIO</p>	<p>Código: FGN-SAUI-01</p> <p>Versión: 01</p> <p>Vigente a partir de la fecha de su publicación</p>
---	--	---

- § Artículo 250 “Corresponde a la Fiscalía General de la Nación, de oficio o mediante denuncia o querrela, investigar los delitos y acusar a los presuntos infractores ante los jueces competentes.
- § Ley 294 de 1996, modificada parcialmente por la Ley 575 de 2000, mediante la cual se reglamenta la ley contra la violencia intrafamiliar y se crean mecanismos de protección.
- § Resolución No. 000747 de junio 4 de 2003 de las Direcciones Nacionales de Fiscalías y Cuerpo Técnico de Investigación, por la cual se implementan las Salas de Atención al Usuario, como modelo organizacional de gestión con el fin de mejorar la atención a los usuarios, garantizar el acceso a la administración de justicia, evitar dilaciones injustificadas en el trámite del proceso y prevenir la congestión judicial.
- § Artículos 1, 4, 11, 22 de la Ley 906 de 2004, mediante los cuales se establecen los principios rectores en el Sistema Penal Acusatorio.
- § Artículos 132 al 137, por los cuales se establece la participación de la víctima y sus derechos en el sistema Penal Acusatorio.
- § Artículos 205 y 206 de la Ley 906 de 2005, por los cuales se establece la actividad de Policía Judicial en el Sistema Acusatorio.
- § Artículo 522 de la ley 906 de 2004, mediante la cual se establece que en los delitos querrelables se surtirá la conciliación preprocesal como un requisito de procedibilidad para el ejercicio de la acción penal, la que puede realizarse ante el Fiscal que corresponda, o en un centro de conciliación o ante un conciliador reconocido como tal.
- § Artículos 82 y ss de la ley 23 de 1993; 106 a 110 de la ley 446 de 1998, y 3 de la Ley 640 de 2000, mediante las cuales se regula la conciliación en equidad

<p>Elaboración: Área de Fiscalías Área del C.T.I Oficina de Planeación</p>	<p>Revisión: Dirección Nacional de Fiscalías Dirección Nacional C.T.I</p>	<p>Aprobación : Fiscal General de la Nación</p>
<p>Fecha: Enero de 2005</p>	<p>Fecha: Julio de 2005</p>	<p>Resolución No. 0-2984 Del 15 de Julio 2005</p>

	<p style="text-align: center;">CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 0-2984 DE 15 JUL. 2005</p> <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO GENERAL SALAS DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA EL SISTEMA PENAL ACUSATORIO</p>	<p>Código: FGN-SAUI-01</p> <p>Versión: 01</p> <p>Vigente a partir de la fecha de su publicación</p>
---	--	---

5. ASPECTOS RELEVANTES

1. Cada uno de los responsables de operar el sistema de información oficial, debe realizar los registros necesarios para mantenerlo actualizado.
2. Cada uno de los responsables debe realizar los registros necesarios en el formato de registro para cadena de custodia, por cada traslado o traspaso que realice junto con las observaciones a que haya lugar, para asegurar las condiciones de identidad, integridad, preservación seguridad, continuidad y registro de los elementos materiales probatorios o evidencias físicas.
3. Es deber de los fiscales, asistentes de fiscal y servidores de policía judicial, utilizar los formatos establecidos para el sistema penal acusatorio.

<p>Elaboración: Área de Fiscalías Área del C.T.I Oficina de Planeación</p>	<p>Revisión: Dirección Nacional de Fiscalías Dirección Nacional C.T.I</p>	<p>Aprobación : Fiscal General de la Nación</p>
<p>Fecha: Enero de 2005</p>	<p>Fecha: Julio de 2005</p>	<p>Resolución No. 0-2984 Del 15 de Julio 2005</p>



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 0-2984
DE 15 JUL. 2005

PROCEDIMIENTO GENERAL SALAS DE
ATENCIÓN AL USUARIO PARA EL SISTEMA
PENAL ACUSATORIO

Código:
FGN-SAUI-01

Versión: 01

Vigente a partir de la fecha
de su publicación

No.	RESPONSABLES	DESCRIPCIONACTIVIDAD	FLUJOGRAMA
1	USUARIO	Solicita Servicio	
2	DIGITADOR	Recibe al usuario y hace registro de la información básica sobre el usuario: Nombre, cédula, lugar de residencia, teléfono, así como el tipo de atención. Remite el usuario al Analista Jurídico.	
3	ANALISTA JURÍDICO	<p>Si es una querrela o una denuncia brinda información respecto a los derechos de las víctimas. Envía al usuario al punto de recepción de noticias criminales.</p> <p>Si el caso no es de competencia de la Fiscalía, remite el usuario a la entidad competente. (Estaciones de Policía, juzgados de menores, juzgados civiles, Ejército, Bienestar familiar, otros)</p> <p>Cuando el usuario requiere atención especializada de psicología o trabajo social, envía al usuario para que le brinden la asesoría pertinente una vez sea registrado el caso en el sistema de información oficial.</p> <p>Si requiere operatividad inmediata para la realización de actos urgentes, se comunica con la URI más cercana al lugar de los hechos.</p>	
4	PROFESIONALES DE APOYO PSICOSOCIAL	<p>Brinda atención psicológica al usuario según sea el caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intervención en crisis - Atención a víctimas de violencia sexual - Atención a víctimas de violencia intrafamiliar <p>Si la seccional cuenta con centros especializados, el usuario será remitido a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Centro de Atención a Víctimas de Violencia Sexual - Centro de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar 	
5	RECEPTOR DE NOTICIAS CRIMINALES	<p>Recibe del usuario la denuncia o querrela y la registra en el sistema de información oficial, generando automática o manualmente el número único del caso.</p> <p>Genera Formato Único de Noticia Criminal, lo firma y lo hace firmar del querellante o denunciante.</p> <p>En caso de existir EMP o EF los embala, rotula, registra la cadena de custodia y los envía al Almacén Transitorio de Evidencia de la URI de la localidad.</p>	

Elaboración:
Área de Fiscalías
Área del C.T.I
Oficina de Planeación

Revisión:
Dirección Nacional de Fiscalías
Dirección Nacional C.T.I

Aprobación :

Fiscal General de la Nación

Fecha:
Enero de 2005

Fecha:
Julio de 2005

Resolución No. 0-2984
Del 15 de Julio 2005



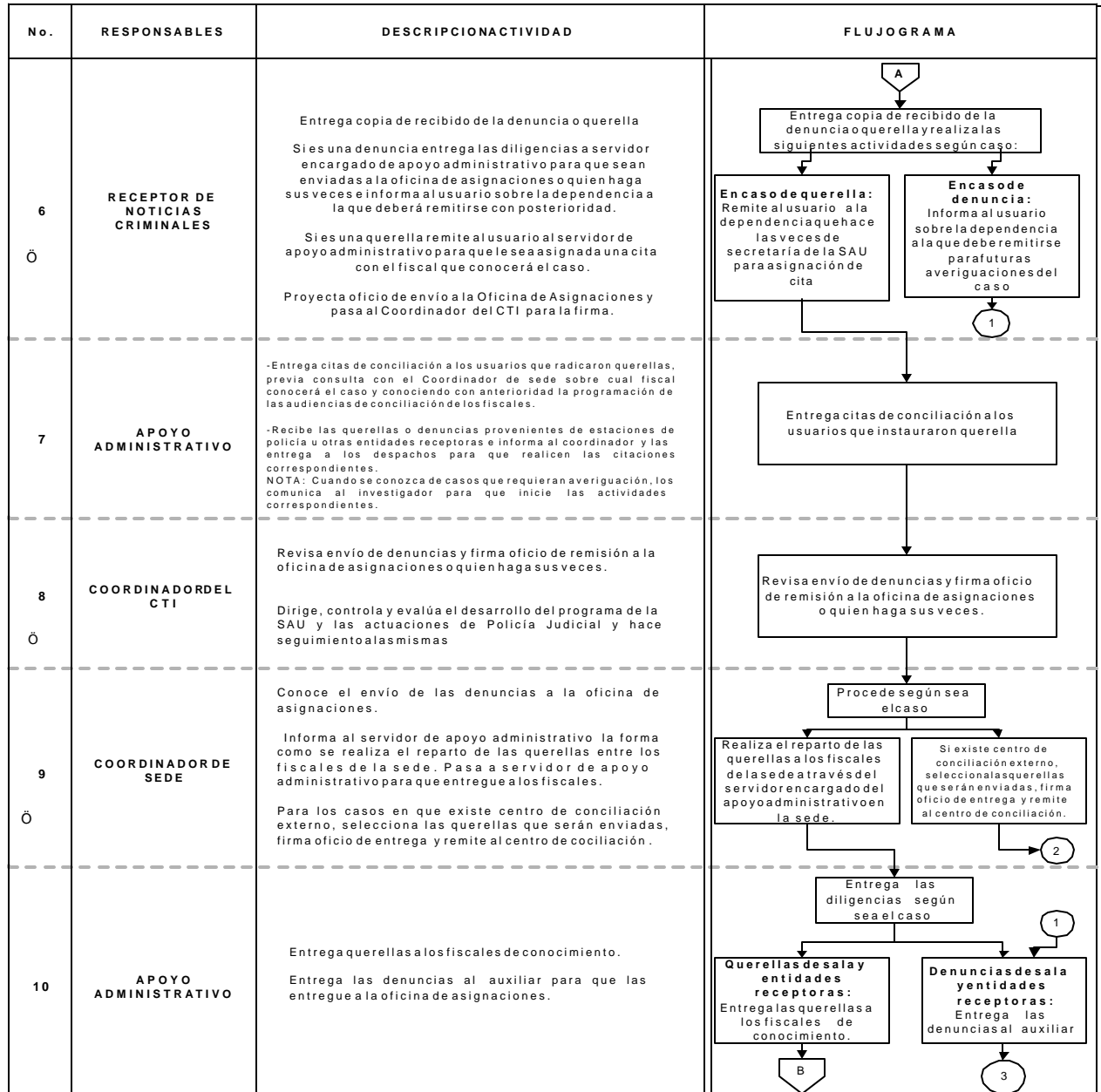
CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 0-2984
DE 15 JUL. 2005

PROCEDIMIENTO GENERAL SALAS DE
ATENCIÓN AL USUARIO PARA EL SISTEMA
PENAL ACUSATORIO

Código:
FGN-SAUI-01

Versión: 01

Vigente a partir de la fecha
de su publicación



Elaboración:
Área de Fiscalías
Área del C.T.I
Oficina de Planeación

Revisión:
Dirección Nacional de Fiscalías
Dirección Nacional C.T.I

Aprobación :

Fiscal General de la Nación

Fecha:
Enero de 2005

Fecha:
Julio de 2005

Resolución No. 0-2984
Del 15 de Julio 2005



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 0-2984
DE 15 JUL. 2005

PROCEDIMIENTO GENERAL SALAS DE
ATENCIÓN AL USUARIO PARA EL SISTEMA
PENAL ACUSATORIO

Código:
FGN-SAUI-01

Versión: 01

Vigente a partir de la fecha
de su publicación

No.	RESPONSABLES	DESCRIPCIONACTIVIDAD	FLUJOGRAMA
11	FISCAL O CONCILIADOR DE CENTRO DE CONCILIACIÓN	<p>Recibe las querellas, estudia los casos y prepara las audiencias de conciliación ya programadas.</p> <p>Para las querellas provenientes de las estaciones de policía y otras entidades receptoras y que fueron asignadas a su despacho, delega al asistente para que efectúe las respectivas citaciones.</p>	<pre> graph TD Start([B]) --> Step1[Recibe las querellas, estudia los casos y prepara las audiencias de conciliación ya programadas. Delega al asistente para que efectúe las citaciones de las audiencias de conciliación que aún no han sido programadas.] Step1 --> Step2[Realiza la citación de los querellantes y querellados a los que aún no se les haya programado audiencias de conciliación. Actualiza el sistema de información oficial.] Step2 --> Step3[Asiste a audiencia de conciliación en la fecha y hora programada, procede según sea el caso:] Step3 --> Branch1[No asiste querellante:] Step3 --> Branch2[Hay acuerdo:] Step3 --> Branch3[No hay acuerdo:] Step3 --> Branch4[No asiste querellado:] Branch1 --> Step4[Actualiza el sistema de información, reporta a la coordinación y archiva las diligencias.] Branch2 --> Step4 Branch3 --> Step5[Agota requisito de procedibilidad para audiencias no conciliadas y doble ausencia del querellado a audiencia de conciliación. Envía diligencias a la Oficina de Asignaciones.] Branch4 --> Step5 Step4 --> End([FIN]) Step5 --> End2([C]) </pre>
12	ASISTENTE DE FISCAL O ASISTENTE DE CONCILIADOR EN CENTRO DE CONCILIACIÓN	<p>Realiza la citación de los querellantes y querellados a los que aún no se les ha programado audiencias de conciliación.</p> <p>Realiza la actualización de la información de las querellas enviadas por las estaciones de policía en el sistema de información oficial.</p> <p>Apoya al fiscal en los asuntos de las querellas que él le delegue.</p>	
13	FISCAL O CONCILIADOR DE CENTRO DE CONCILIACIÓN	<p>Realiza audiencia de conciliación en la fecha y hora programada, procede según sea el caso:</p> <p>Si hay acuerdo entre las partes, realiza acta de conciliación la cual debe ser clara, expresa y exigible y quedar firmada por el querellante, el querellado y el fiscal.</p> <p>Si no hay acuerdo levanta acta de conciliación fallida y entrega las diligencias al auxiliar administrativo de la sede para que las diligencias sean remitidas a la oficina de asignaciones.</p> <p>Si la audiencia de conciliación no se realiza por ausencia del querellante, elabora acta de desistimiento.</p> <p>Si no se presenta el querellado se deja constancia de lo sucedido y solicita la reprogramación de la audiencia de conciliación.</p> <p><i>Los centros de conciliación reportarán a la SAU todas las novedades derivadas de las audiencias de conciliación y enviarán el caso para que se proceda según sea el caso. El centro de conciliación entregará la información relacionada con los casos en formato definido por la SAU.</i></p>	
14	FISCAL	<p>Actualiza el sistema de información oficial, reporta a la coordinación la finalización del caso y envía las diligencias para su respectivo archivo.</p> <p>Envía a la oficina de asignaciones aquellas querellas fallidas o en las que el querellado no se presentó a las dos citaciones realizadas.</p>	

Elaboración:
Área de Fiscalías
Área del C.T.I
Oficina de Planeación

Revisión:
Dirección Nacional de Fiscalías
Dirección Nacional C.T.I

Aprobación :
Fiscal General de la Nación

Fecha:
Enero de 2005

Fecha:
Julio de 2005

Resolución No. 0-2984
Del 15 de Julio 2005



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 0-2984
DE 15 JUL. 2005

PROCEDIMIENTO GENERAL SALAS DE
ATENCIÓN AL USUARIO PARA EL SISTEMA
PENAL ACUSATORIO

Código:
FGN-SAUI-01

Versión: 01

Vigente a partir de la fecha
de su publicación

No.	RESPONSABLES	DESCRIPCIONACTIVIDAD	FLUJOGRAMA
15	APOYO ADMINISTRATIVO	<p>Recibe de parte de los fiscales de la sede y de los centros de conciliación las querellas no conciliadas y elabora planillas de correspondencia para envío a la Oficina de Asignaciones.</p> <p>Recibe de parte de los fiscales de la sede y de los centros de conciliación las querellas archivadas, aplica las tablas de retención documental y hace el archivo definitivo.</p> <p>Actualiza el sistema de información oficial con la información proveniente de los centros de conciliación.</p>	<pre> graph TD C{C} --> B[Recibe querellas no conciliadas y elabora planillas de correspondencia para envío a la Oficina de Asignaciones. Archiva querellas conciliadas.] B --> 3((3)) </pre>
16	AUXILIAR	<p>Recibe denuncias, querellas no conciliadas y demás correspondencia de la sede, realiza las entregas correspondientes y hace firmar planillas de recibido.</p>	<pre> graph TD 3((3)) --> B[Recibe denuncias, querellas no conciliadas y demás correspondencia de la sede, realiza las entregas correspondientes y hace firmar planillas de recibido.] B --> F([LIMITE FINAL]) </pre>

Elaboración: Área de Fiscalías Área del C.T.I Oficina de Planeación	Revisión: Dirección Nacional de Fiscalías Dirección Nacional C.T.I	Aprobación : Fiscal General de la Nación
Fecha: Enero de 2005	Fecha: Julio de 2005	Resolución No. 0-2984 Del 15 de Julio 2005



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 0-2984
DE 15 JUL. 2005

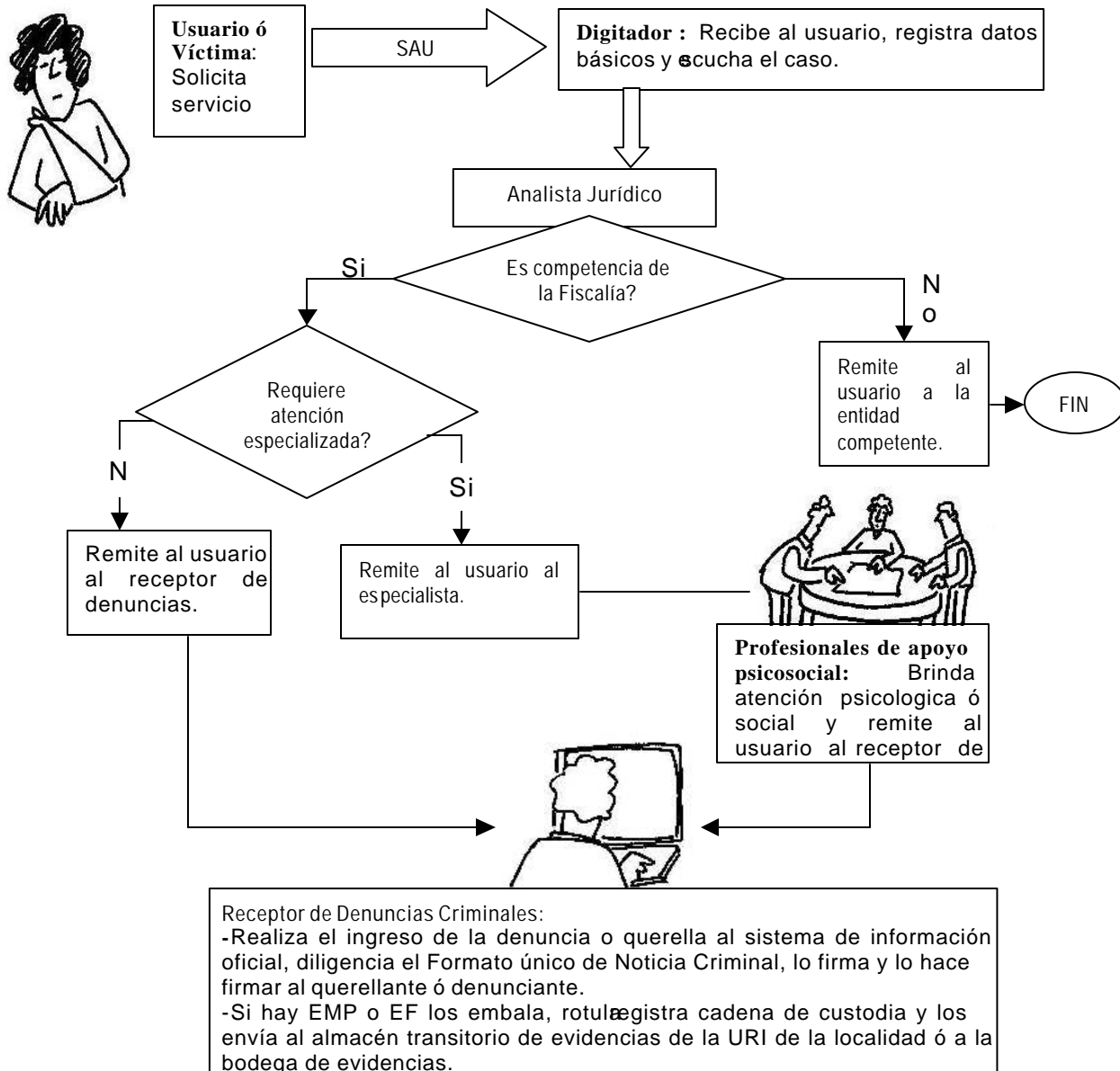
PROCEDIMIENTO GENERAL SALAS DE
ATENCIÓN AL USUARIO PARA EL SISTEMA
PENAL ACUSATORIO

Código:
FGN-SAUI-01

Versión: 01

Vigente a partir de la fecha
de su publicación

DIAGRAMA P ICTÓRICO



Elaboración: Área de Fiscalías Área del C.T.I Oficina de Planeación	Revisión: Dirección Nacional de Fiscalías Dirección Nacional C.T.I	Aprobación : Fiscal General de la Nación
Fecha: Enero de 2005	Fecha: Julio de 2005	Resolución No. 0-2984 Del 15 de Julio 2005



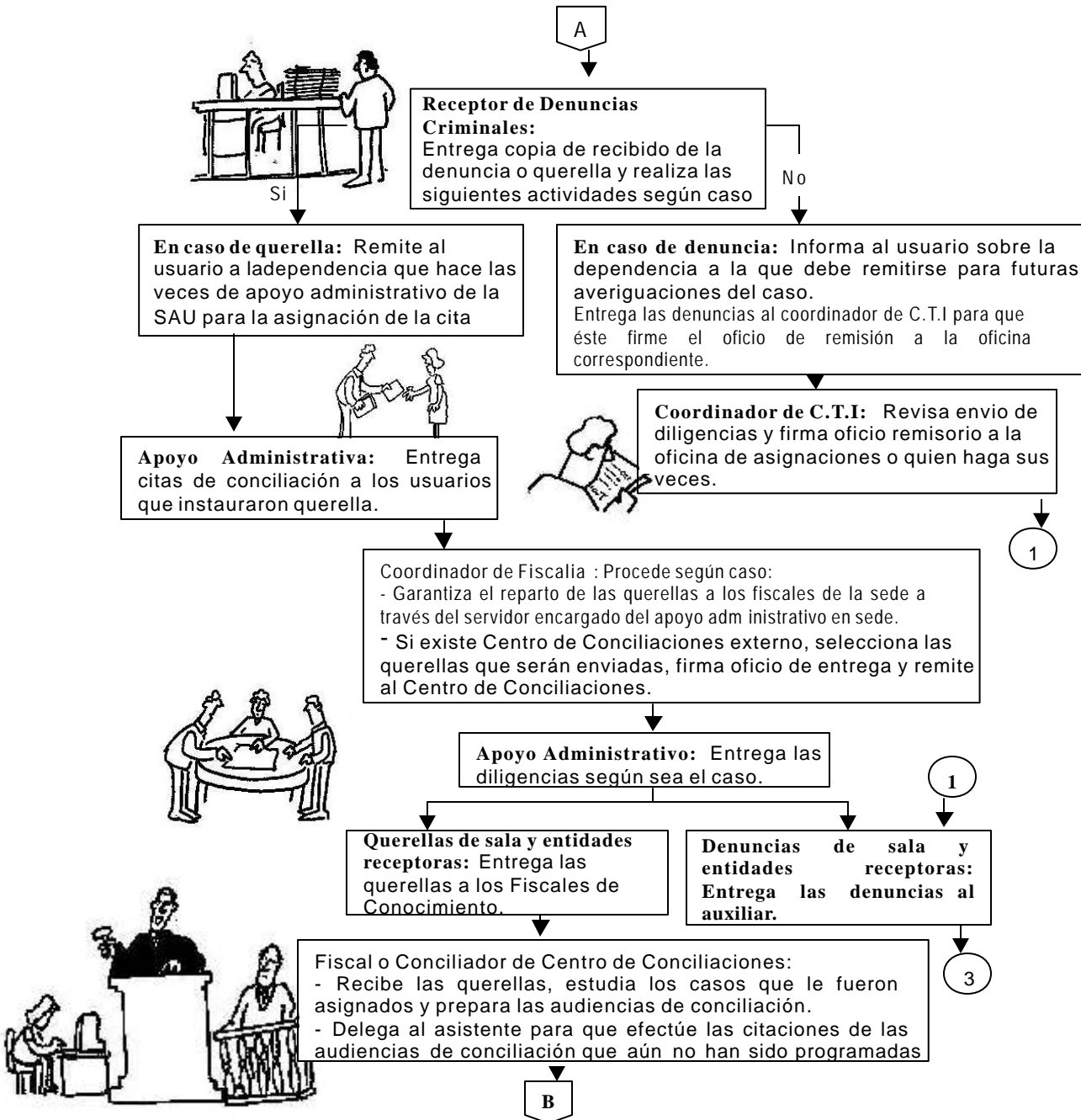
CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 0-2984
DE 15 JUL. 2005

PROCEDIMIENTO GENERAL SALAS DE
ATENCIÓN AL USUARIO PARA EL SISTEMA
PENAL ACUSATORIO

Código:
FGN-SAUI-01

Versión: 01

Vigente a partir de la fecha
de su publicación



Elaboración:
Área de Fiscalías
Área del C.T.I
Oficina de Planeación

Revisión:
Dirección Nacional de Fiscalías
Dirección Nacional C.T.I

Aprobación :
Fiscal General de la Nación

Fecha:
Enero de 2005

Fecha:
Julio de 2005

Resolución No. 0-2984
Del 15 de Julio 2005



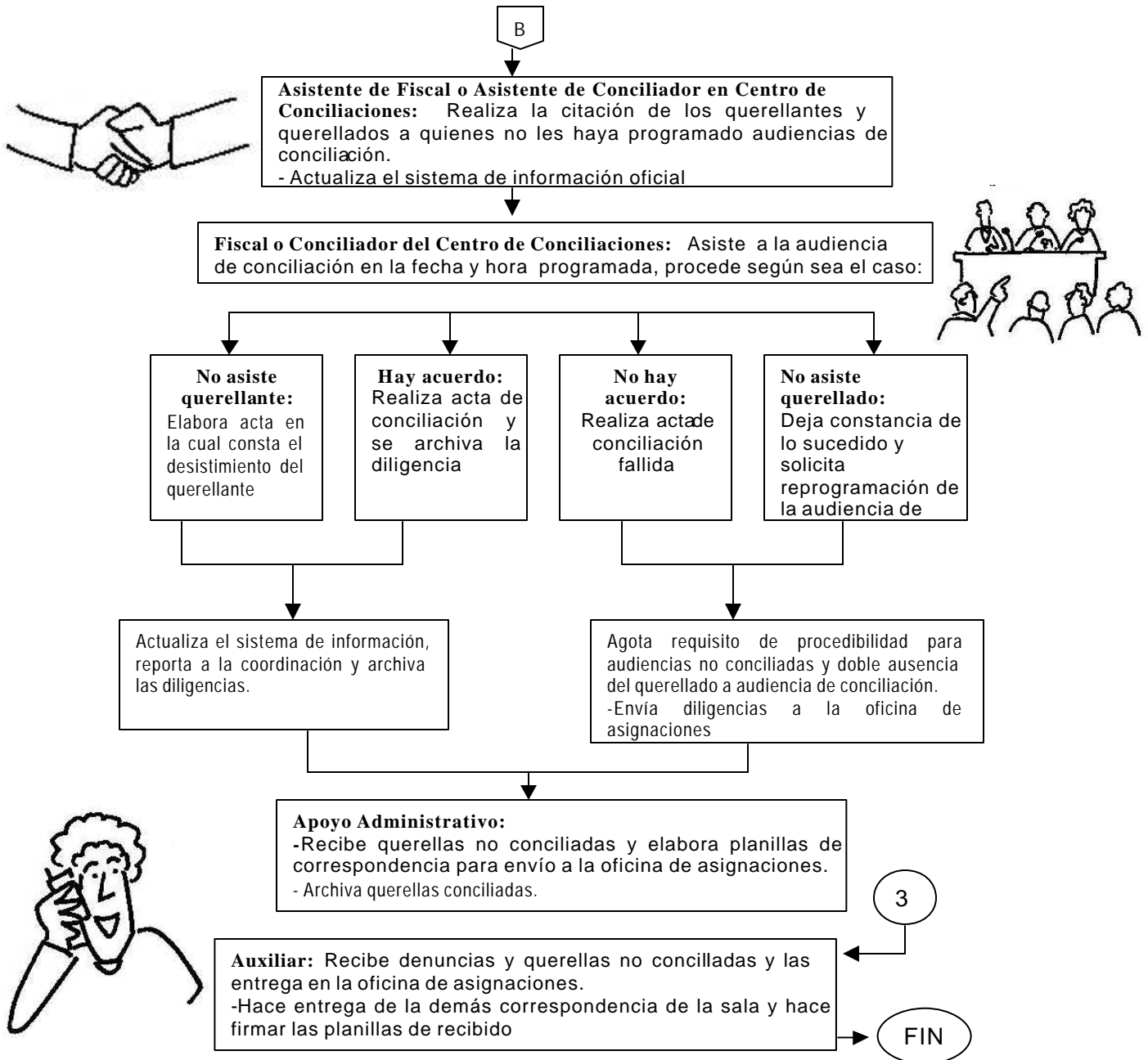
CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 0-2984
DE 15 JUL. 2005

PROCEDIMIENTO GENERAL SALAS DE
ATENCIÓN AL USUARIO PARA EL SISTEMA
PENAL ACUSATORIO

Código:
FGN-SAUI-01

Versión: 01

Vigente a partir de la fecha
de su publicación



Elaboración: Área de Fiscalías Área del C.T.I Oficina de Planeación	Revisión: Dirección Nacional de Fiscalías Dirección Nacional C.T.I	Aprobación : Fiscal General de la Nación
Fecha: Enero de 2005	Fecha: Julio de 2005	Resolución No. 0-2984 Del 15 de Julio 2005