

PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA UNIDAD DE PATRIMONIO
ECONÓMICO C.T.I SECCIONAL BOGOTÁ, FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

JUAN PABLO CORZO VELÁSQUEZ

LUIS GABRIEL FERRER

ASESOR

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

ESPECIALIZACIÓN EN CONTROL INTERNO

JUNIO DE 2.014 BOGOTÁ

Abstract

El presente ensayo describe y analiza el proceso de atención al usuario en la Unidad de Patrimonio Económico C.T.I – seccional Bogotá, Fiscalía General de la Nación –, durante el primer trimestre de 2014. Como objetivos específicos se plantea: describir el proceso de atención al usuario de la Unidad; analizar los indicadores de gestión del proceso y recomendar posibles mejoras al proceso de atención. Finalmente, se presentan una serie de conclusiones.

Palabras Clave: Proceso de atención al usuario, Unidad de Patrimonio Económico, C.T.I, Fiscalía General de la Nación, indicadores de gestión.

Introducción

Para la Fiscalía General de la Nación (2014), el proceso de atención al usuario es un conjunto de actividades relacionadas entre sí, que buscan responder satisfactoriamente las necesidades del usuario (víctimas del delito y demás intervinientes), en la búsqueda de la verdad, la justicia y la reparación. En la actualidad, aunque este proceso hace parte de la plataforma estratégica misional de la entidad, presenta ciertos retrocesos por posibles causas de congestión y demora de los procesos, que representan al usuario un grado de insatisfacción del servicio. El presente escrito busca responder, entre otras cosas, cuáles han sido las causas que han dado origen a las falencias del mismo.

De acuerdo con la Unidad de Patrimonio Económico C.T.I., el origen de las falencias del proceso de atención al usuario se explican en parte, por el abundante volumen de expedientes asignados a cada uno de los investigadores, así como por las limitaciones del recurso físico, y la demora de la información como respuesta a los requerimientos judiciales. Sin embargo, según la Alta Dirección del C.T.I., este proceso ha fallado por la tardanza de los productos por parte de los funcionarios. Lo que no tiene en cuenta la Alta Dirección, es que los delitos que analiza la Unidad (suplantación, estafa, falsificaciones, entre otros), son los más demorados, ya que pueden tardar alrededor de 150 días en evacuarse; razón por la cual, desde el momento de radicación de la denuncia, recepcionar entrevistas bien sea a la víctima o a testigos puede tardar entre 15 días a un mes, dependiendo de la disposición del tiempo del usuario.

A continuación se presenta una breve definición de conceptos, descripción y análisis del proceso mencionado. Como objetivo final se plantea realizar una serie de recomendaciones y conclusiones para una posible mejora del problema de estudio.

Para efectos de este ensayo, la Fiscalía General de la Nación es definida como una entidad de la Rama Judicial del Poder Público con plena autonomía administrativa y presupuestal, cuya función está orientada a brindar a los ciudadanos una cumplida y eficaz administración de justicia. Su misión es ejercer la acción penal y elaborar y ejecutar una política criminal del Estado; garantizando la tutela judicial efectiva de los derechos de los intervinientes en el proceso penal; generando confianza y seguridad jurídica en la sociedad mediante la búsqueda de la verdad, justicia y reparación (FGN, 2014).

La Unidad de Patrimonio Económico se encarga de investigar los delitos de hurto, estafa, abuso de confianza, defraudaciones, falsedad en documento público y privado, falsificación de moneda, entre otros, contemplados en el Código de Procesamiento Penal Colombiano, Título VII. Actualmente, la seccional Bogotá se encuentra conformada por 41 Investigadores del Cuerpo Técnico de Investigación, C.T.I., al servicio exclusivo de la Fiscalía General de la Nación.

El Cuerpo Técnico de Investigación (CTI) planea, organiza, dirige, controla y ejecuta las funciones de Policía Judicial de la entidad, organiza y controla el cumplimiento de las políticas y estrategias de investigación (FGN, 1995)

De acuerdo con Brull, E. (2011) se entiende por proceso un “Conjunto de actividades (...) que aportan un valor añadido a la organización”(p. 29) y define la Gestión de Procesos como una

“metodología estructurada, analítica y sistemática que identifica, diseña, implanta, revisa y mejora los procesos de las organizaciones” (p. 31).

PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA UNIDAD DE PATRIMONIO
ECONÓMICO C.T.I SECCIONAL BOGOTÁ, FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

Descripción del proceso de atención al usuario de la Unidad de Patrimonio Económico C.T.I,
seccional Bogotá

De acuerdo con la Fiscalía General de la Nación, el proceso de atención al usuario se caracteriza por un conjunto de actividades relacionadas entre sí, que pretende responder satisfactoriamente a las necesidades del usuario (víctimas del delito y demás intervinientes), en la búsqueda de la verdad, justicia y reparación.

Hace parte de la plataforma estratégica misional de la entidad. Inicia con el primer contacto formal con el denunciante a través de la recepción de entrevista, escenario en el cual se extrae información fundamental para la etapa de indagación, se coordina y controla las distintas actividades judiciales emanadas por el Fiscal, quien es el titular de la investigación, y se ostentan los resultados de la actividad investigativa a través de un informe de campo realizado por el servidor de Policía Judicial.

En este proceso, la Fiscalía General de la Nación tiene como función asegurar la comparecencia de los presuntos infractores de la ley penal, adoptar medidas de aseguramiento en el caso que fuesen necesarias, o tomar las medidas para hacer efectivo el restablecimiento de los derechos y la indemnización de los perjuicios ocasionados por el delito.

Se trata de un trabajo en equipo entre el Fiscal, el investigador de campo –encargado de recolectar y embalar toda la evidencia física y/o elementos materiales probatorios, realizar entrevistas, interrogatorios, capturas en flagrancia, entre otras actividades judiciales contempladas en el Manual de Funciones de Policía Judicial –; y el Perito Forense, quien se encarga de incorporar a través de informes periciales la permanencia de la prueba reina¹.

Las actividades judiciales vinculadas dentro de la etapa de investigación del delito, enmarcan un proceso permanente para la prestación del servicio al cliente interno (servidores de la Fiscalía General de la Nación) y a los clientes externos (denunciantes, querellantes, víctimas, testigos, intervinientes en el proceso penal, y la ciudadanía en general); de tal manera que puedan facilitar el acceso a la administración de justicia mediante la efectividad de la acción judicial.

La Unidad de Patrimonio Económico está comprometida con el cumplimiento de la misión institucional y con la satisfacción integral de las necesidades de la sociedad. Tiene como política enfocar su gestión a los resultados sostenibles basados en la transparencia de sus actuaciones, manteniendo una comunicación oportuna y fluida con los usuarios, acorde con los niveles de confidencialidad y seguridad requeridos, con apoyo de todos los recursos necesarios para el adecuado desarrollo de la indagación.

En materia de Control Interno se realizan seguimientos del servicio para la medición y análisis de satisfacción del usuario, teniendo como referencia normativa el Decreto 4485 del 18 de Noviembre de 2.009, por la cual se reglamenta la Ley 872 de 2.003 y se adopta la norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTC- GP 1000:2009). En el numeral 5.2, el “*enfoque*

¹ Denominada así por la Fiscalía General de la Nación.

al cliente, [consiste en] identificar las necesidades y expectativas actuales (cuando sea posible) futuras de sus clientes a fin de satisfacerlas oportunamente mediante la gestión de sus recursos y procesos dentro del marco de referencia de sus poderes legales”. El enfoque tiene como objetivo identificar las dificultades o necesidades de la policía judicial con las entidades públicas y privadas para el suministro de la información, en cuanto a respuesta, idoneidad, y efectividad de los resultados.

La intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (emitida en el Decreto 4485 del 18 de Noviembre de 2.009) tiene como función adicional: *“garantizar que la alta dirección defina formalmente las orientaciones de la entidad en materia de calidad, que le permitan cumplir la función para la cual fue creada: satisfacer a sus clientes y optimizar el uso de sus recursos”*. A partir de estos lineamientos, la Unidad cumple con todos los aspectos relacionados durante todo el proceso de atención al usuario y responde satisfactoriamente a las necesidades exigidas.

Actualmente la Unidad de Patrimonio Económico desarrolla una medida para resolver las necesidades manifestadas por los usuarios, mediante un conjunto de acciones que permitan medir el grado de satisfacción del cliente e identificar las posibles causas de congestión y demora de los procesos (denuncias), que representan al usuario un grado de insatisfacción del producto y/o servicio.

Adicionalmente, se realiza un diagnóstico de articulación interinstitucional que posibilita desde el inicio de la fase del proceso penal (actos urgentes) hasta su etapa final, identificar el

cuello de botella que implica que los trámites investigativos en la comunicación interna como externa, retrasen el cumplimiento de la investigación. Así, el análisis de la información permite la toma de decisión precisa, lo cual resulta rentable para solucionar las limitaciones alcanzadas dentro del proceso, en la medida en que se intenta construir y proponer acciones concretas, así como la necesidad de un compromiso social por parte de los investigadores. Situación que se resuelve de manera oportuna, precisa y efectiva, gracias a las denuncias interpuestas por los usuarios en el desarrollo de la política criminal del Estado².

Bajo este contexto, el proceso de atención al usuario y las políticas que lo reglamentan, son trascendentales para el Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno, pues propician obligatoriedad de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente; facilitan la existencia de canales de comunicación apropiados; el cumplimiento de la misión institucional por parte de la Unidad y brindan un marco de actuación acorde a los objetivos institucionales para encontrar la verdad de los hechos en la investigación penal.

Igualmente, es indispensable articular espacios y recursos óptimos para la prestación de un servicio más efectivo, mejorar la aplicación de técnicas investigativas y garantizar el adecuado desempeño de las actividades descritas en procedimientos y protocolos dentro de las actividades judiciales del C.T.I., para poder lograr estructurar y mantener la implementación del sistema de gestión de calidad.

El desarrollo de las competencias del talento humano y la estandarización del proceso, es un compromiso de todos los servidores para la mejora continua del servicio de atención al

²Que es (según la FGN, se entiende como: Un Estado de derecho.

usuario. Busca atender las necesidades de la ciudadanía en el menor tiempo posible, efectuando una revisión mensual para evaluar los resultados y establecer la necesidad de realizar cambios en el proceso en la medida en que estos no se cumplan.

Se considera fundamental ejecutar un seguimiento del proceso de atención al usuario, enfocar la determinación de la necesidad del cliente, la revisión del ciclo del servicio, y la evaluación de calidad como producto final de cumplimiento de la orden de trabajo dentro de la gestión del proceso investigativo. Carrasco (2011) define la gestión de procesos como una “disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar; mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente”, afirma que en primer lugar se encuentra el cliente, y “el gran objetivo de la Gestión de Procesos [consiste en] aumentar la productividad en las organizaciones” (p. 9).

Teniendo en cuenta el concepto anterior, resolver un proceso judicial a partir del primer contacto de radicación hasta poner a disposición de la autoridad solicitante (Fiscal) el producto final; la política de calidad de la Unidad de Patrimonio Económico está orientada a minimizar y ejercer en el menor tiempo posible, la acción penal de manera efectiva, eficiente y eficaz, para lograr satisfacer las necesidades de los usuarios, y generar un impacto social que genere confianza y credibilidad en la institución en materia de justicia.

Análisis de los indicadores de gestión del proceso de atención al usuario

Para efectos de analizar y comprender los indicadores de gestión del proceso de atención al usuario, se examina a continuación, el indicador de Congestión de la carga laboral Unidad de Patrimonio Económico C.T.I., tomando como referencia la Tabla No. 1, en la cual se muestran los valores que representan las denuncias interpuestas por la ciudadanía (OV:pA) –contempladas en el Código de Procesamiento Penal Colombiano, Título VI: Delitos contra el Patrimonio Económico–, que ocurren en la jurisdicción del Departamento de Cundinamarca, Boyacá, y la ciudad de Bogotá.

Es importante aclarar que las investigaciones de esta naturaleza varían de acuerdo a las actividades judiciales contempladas en la orden de trabajo (en adelante OT); razón por la cual, unas representan mayor tiempo que otras para su ejecución. Cada mes se reciben alrededor de 800 denuncias y son repartidas a 41 Investigadores del C.T.I., adscritos a la Fiscalía General de la Nación, donde se le asigna a cada Investigador un promedio entre 19 y 20 Investigaciones.

Todos los servidores de policía judicial en la etapa de indagación dependen de información suministrada por terceros, estos son entidades públicas y privadas, que inciden en las fallas de la administración de justicia. Una de las mayores preocupaciones es de allegar y encontrar pautas que permitan agilizar la información en la etapa de indagación. El punto crítico no solo está en los retrasos de los procesos, si no también referenciados en la precisión de respuesta de los requerimientos remitidos a las entidades.

Tabla No. 1. Indicador de Congestión de la carga laboral Unidad de Patrimonio Económico

C.T.I.

Periodo	OP_pA	OV_pA
Enero	409	4283
Febrero	667	4372
Marzo	654	4319
Abril	531	4238

Fuente: Ficha Técnica de Indicadores Proceso de Atención al Usuario-FGN-14100-F-07.Versión 03.

Motivo de lo anterior, podemos observaren la Tabla No. 1., que en el mes de enero de 2.014 la Unidad registra un represamiento laboral con 4.283 denuncias que no fueron evacuadas en años anteriores. Se evidencia que para el mes de febrero y marzo del año en curso aumentó la carga laboral (de 4.283, paso de 4.372 y 4.319 OT). En el caso del mes de abril, las OT disminuyeron en 45 unidades, lo que significó que durante los primeros cuatro meses del año en curso no existió una disminución significativa de la congestión laboral. Situación que obedece a que el servidor de policía judicial no cumplió con los términos procesales establecidos por el Fiscal y no atendió las necesidades de los usuarios que se encuentran a la expectativa de que la justicia les defina su situación jurídica.

Los delitos contra el Patrimonio Económico como son la suplantación, estafa, falsificaciones, entre otros, son los más demorados, ya que pueden tardar alrededor de 150 días

en evacuarse; razón por la cual, desde el momento de radicación de la denuncia, recepcionar entrevistas, bien sea a la víctima o a testigos puede tardar entre 15 días a un mes, dependiendo de la disposición del tiempo del usuario. Por otro lado, recolectar los EMP y/o EF³ puede tardar entre dos, tres meses y un año. La identificación del autor del ilícito dos meses, teniendo en cuenta que los investigadores de la entidad disponen únicamente de la búsqueda en Bases de Datos Públicas para su ubicación, a través de la herramienta de Internet, y los recursos físicos de la entidad son escasos.

Por otro lado, el mismo sistema judicial limita a los investigadores a adquirir en su totalidad toda la información para el desarrollo de la investigación, razón por la cual, solo se puede desarrollar las actividades judiciales que estén contempladas en la orden a policía judicial emitidas por el Fiscal. Lo que significa se emitan bajo el mismo número de radicado de la denuncia, otras nuevas actividades a desarrollar, generando congestión en los despachos.

Como síntesis de las anteriores consideraciones para el desarrollo de la indagación en efecto a la congestión de los procesos judiciales, observamos que se está vulnerando al usuario el derecho al debido proceso y obstaculizando el acceso a la administración de justicia. El atraso penal no sólo tiene origen en el abundante volumen de expedientes, sino en las limitaciones que tienen los investigadores para alcanzar a cabalidad sus investigaciones (Bases de Datos desactualizadas, Internet restringido, 2 vehículos para 41 servidores que se le asigna una vez durante el mes, y la duplicidad de denuncias). La Alta Dirección (Directora del C.T.I., Subdirector y Jefe de Investigaciones) tampoco contribuye a este proceso, ya que no gestiona las herramientas necesarias para facilitar el desarrollo de la acción penal.

³ (EMP) Elementos Materiales Probatorios y/o (EF) Evidencia Física.

Atender estas necesidades implica estudiar detenidamente los indicadores para mejorar el proceso de atención al usuario, y también evaluar la posibilidad de realizar un diagnóstico interinstitucional para identificar las dificultades que se presentan con las entidades públicas y privadas. Existe una falla en el servicio de información que perjudica en primera instancia a los servidores judiciales y el usuario. El curso de la investigación depende de la adquisición de la pesquisa, si no ocurre una parálisis del proceso penal.

Teniendo en cuenta lo anterior, se observa que al conservar la orden de trabajo como consecuencia de la demora en el suministro de la información, la percepción de los usuarios es exteriorizar que no opera la justicia, ni da resultados concretos. Del otro lado se encuentra que los procesos tardan porque no hay recursos y los servidores de policía judicial tienen que sacar dinero de su propio bolsillo para trasladarse de un punto a otro, y se supone que esos son recursos que deberían provenir del Estado.

La justicia debe satisfacer estas necesidades de carácter general indispensable para el bien común. Implica una gestión bien estructurada que preste un servicio óptimo, es decir, que exista una igualdad de los usuarios frente al servicio en cuanto a cargas y beneficios. Si se logra habilitar una comunicación de doble vía a través de los correos institucionales que les proporcionó el Programa de Agenda de Conectividad - Gobierno en Línea a las entidades estatales del orden nacional, contribuirá con la obtención de información de calidad y oportuna, simplificando trámites, ahorro en costos y tiempo, prestando un mejor servicio a la ciudadanía.

Al hacer uso adecuado de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones como herramienta para la gestión judicial, se puede obtener resultados de alto impacto para mejorar la inclusión social y la competitividad. Acceder a este servicio por múltiples canales y/o ventanillas únicas virtuales, y adelantar transacciones como la solicitud de expedición y renovación de documentos, certificaciones, afiliaciones, entre otros tipos de información que están disponibles en los sitios Web, mejorará notablemente la prestación del servicio.

Esto significa que si el tiempo promedio de duración para obtener respuesta de los requerimientos judiciales es alrededor de tres a cuatro meses; con el uso adecuado de los correos electrónicos se puede lograr simplificar los trámites y procedimientos administrativos que deba adelantar la Unidad en la interacción con las entidades públicas y privadas. Esta decisión de automatización de los trámites es de facilitar una comunicación bilateral, que permita mejorar la calidad del servicio para la atención ciudadana y el control social.

Por otro lado, al analizar el Indicador de eficiencia (ver Tabla No. 2), cuyo objetivo es mejorar la capacidad de los procesos misionales de manera que se garantice una gestión judicial efectiva y oportuna, hay que comprender que los servidores de policía judicial del C.T.I., tienen que cumplir con una meta establecida por la Unidad de Patrimonio Económico, entregando como mínimo 18 órdenes de trabajo ejecutadas por cada servidor, para un total de 738 informes evacuados.

El promedio estándar que un servidor de policía judicial pueda tener OT represadas oscila entre los 40 a 60 OT. Actualmente 20 investigadores superan las 100 OT, y si le adicionamos

20 OT que se asignan durante el mes, la congestión de los procesos es inevitable. Para lograr evacuar estas cantidades, se debe superar la meta establecida en un 50% para llegar al punto de equilibrio.

Para disminuir la congestión de estas investigaciones se adoptó un plan de mejoramiento para cada uno de los servidores que presentaron una cifra superior a las 100 OT. Se efectuó una asignación inferior a 12 OT, con el fin de minimizar la carga laboral, y atender aquellas denuncias que llevan más de un año almacenadas.

Tabla No. 2. Indicador de Eficiencia de la carga laboral Unidad de Patrimonio Económico

C.T.I.

Periodo	IE
Enero	437
Febrero	711
Marzo	750
Abril	576

Fuente: Ficha Técnica de Indicadores Proceso de Atención al Usuario-FGN-14100-F-

O7.Versión 03.

Para evaluar la eficiencia de descongestión de toda carga laboral, se puede evidenciar que para el mes de febrero, marzo y abril, se logró un avance significativo en el desarrollo de la investigación penal a diferencia del mes de enero (de 437 OT evacuadas, ascendió para los

siguientes periodos en 274, y 39 unidades). En el mes de abril el indicador descendió en 174 unidades, lo que representa para este periodo de 41 investigadores, nueve dejaron de presentar alrededor de 19 OT, de los cuales 15 servidores se encuentran en plan de mejoramiento y no lo cumplieron.

Las causas se reflejan en las novedades administrativas, servidores que fueron trasladados a otras unidades policiales y no han sido relevados para darle continuidad a los procesos judiciales y otros funcionarios se encuentran en comisión; motivo por el cual, estos factores implican tardanza de las investigaciones, adicionando los agentes negativos que se mencionaron en el índice de congestión.

Con el análisis de estos dos indicadores, se puede establecer que la congestión laboral no se encuentra asociada con el desempeño del servidor, aptitudes y actitudes; se halla en los factores que giran en torno al desarrollo investigativo, como el recurso físico, carencia de convenios interinstitucionales, y el suministro de información oportuna por parte de las entidades públicas y privadas, lo que dificulta atender las necesidades de los usuarios.

Recomendaciones posibles para mejorar al proceso de atención al usuario

A partir del análisis realizado, el proceso de atención al usuario en la Unidad de Patrimonio económico del C.T.I., Seccional Bogotá de la Fiscalía General de la Nación, no ha contribuido satisfactoriamente en atender sus necesidades y expectativas de los usuarios. Lo anterior obedece al escaso recurso físico, humano, y el difícil acceso de la información oportuna de las

entidades públicas y privadas, lo que imposibilita minimizar la racionalización y optimización de los recursos dentro de la etapa de investigación, generando congestión de los procesos.

Dado lo anterior, se sugiere como herramienta clave para el desarrollo de la fase investigativa, se fomenten alianzas interinstitucionales entre entidades privadas y públicas, que permitan el fácil acceso de la información requerida, a través del uso de los correos electrónicos institucionales, que pueda simplificar trámites y adoptar una atención unificada que respondan a las necesidades de la Unidad en materia penal. De esta manera, facilitaría el proceso de atención al usuario, ya que el suministro de la información puede manejarse en tiempo real, y si llegase el caso manipularse en el menor tiempo posible.

Con la ayuda de este instrumento que proporcione el Estado a través del programa Gobierno en Línea-Agenda de Conectividad, se podrá establecer una comunicación de doble vía más efectiva para la administración de los procesos. Las entidades fuera de reducir trámites, traería como beneficio propio el ahorro en costos y tiempo.

Debido a la alta demanda de delitos contra el Patrimonio Económico, se sugiere ampliar el recurso humano para atender favorablemente en el menor tiempo posible las denuncias interpuestas por los usuarios, esclareciendo de manera efectiva su situación jurídica en la búsqueda de la verdad, justicia y reparación.

Lograr gestionar a través de la Alta Dirección una nueva política de control en materia de seguridad en las entidades públicas y privadas, podría disminuir notablemente la demanda de

delitos. Aplicar herramientas tecnológicas para este tipo de procesos, como es el caso de la implementación de la huella biométrica, y fotografía para cualquier tipo de vinculación comercial; haría más efectivo el sistema penal para identificar e individualizar a los autores del ilícito.

Si se aplica a todas las organizaciones estaría contribuyendo en una reducción notable de los costos y gastos administrativos, ya que una acción delictiva implica interponer una denuncia penal que representa un costo adicional por los servicios profesionales que representa un abogado, gastos de desplazamiento, tiempo, y afectación del detrimento patrimonial de la entidad por la conducta punible.

Este detrimento patrimonial crece en la medida que transcurre el tiempo hasta que se realice el respectivo restablecimiento del derecho y reparación. En la justicia penal cuando se trata de atender estas necesidades, normalmente no se logra recuperar el monto del daño ocasionado por el delito.

Las ausencia, limitación o desconocimiento de la justicia hace que atender las expectativas de los usuarios (personas naturales o jurídicas) sea más complejo, por lo que el pensamiento de algunas personas es de recuperar en su totalidad siempre el monto de los daños y perjuicios ocasionados en el tiempo, situación que no es cierta.

Con base a estas consideraciones, la responsabilidad judicial se hace más dinámica y está más preparada en atender la recepción de denuncias en el corto plazo. La congestión de los

procesos ya no sería un problema tan evidente a través de esta política de seguridad administrativa, puesto que las personas cuya intención es realizar una conducta punible, lo pensarían dos veces para accionar el hecho. Esto obedece a que habría más elementos materiales probatorios eficientes para identificar e individualizar a los autores del ilícito.

El gran reto de los servidores de policía judicial del C.T.I., ya no se concentraría en el represamiento que arrastra el sistema judicial penal oral acusatorio, sino en atender probablemente otro tipo de actividades inmersas dentro de las funciones de la etapa investigativa. Lo que se pretende es identificar aquellas necesidades que obstaculizan la administración de justicia, y lograr aportar nuevas ideas que busquen solucionar ese tipo de inconvenientes.

Con base a estos aportes el buen funcionamiento de la justicia es garantía de tranquilidad y progreso, este asegura una convivencia pacífica y cumple con la función esencial de proteger y atender los derechos de todos los ciudadanos. Bajo esta política en materia de seguridad y articulación del recurso humano, tecnológico, y físico, contribuirá notablemente en la eficiencia en la etapa de desarrollo del proceso de atención al usuario.

Conclusiones

El proceso de atención al usuario en la Unidad de Patrimonio económico del C.T.I., Seccional Bogotá - Fiscalía General de la Nación, no ha contribuido satisfactoriamente en atender las necesidades y expectativas de los usuarios. Lo anterior obedece al escaso recurso físico, humano, y el difícil acceso de información oportuna por parte de las entidades públicas y

privadas, lo que imposibilita minimizar la racionalización y optimización de los recursos dentro de la etapa de investigación, generando congestión de los procesos.

Motivo de lo anterior, se sugiere a la Unidad establecer alianzas interinstitucionales entre las entidades de carácter privado y estatales, que permitan el fácil acceso de la información judicial requerida, a través del uso de los correos electrónicos institucionales, de tal manera se pueda simplificar trámites administrativos, ahorro en costos y tiempo, y adoptar una atención unificada que responda a satisfacer las necesidades de los usuarios en materia judicial.

Referencias

Brull, E. (2011) El proceso A112: Implantar la Gestión de Procesos. *Cuadernos de gestión*.

Recuperado de: http://webfacil.tinet.org/usuarios/ebrull/CdG-A112_Implantar_la_Gestion_de_Procesos_20070313125816.pdf

Colombia, Departamento Administrativo de la República (2010), “Decreto número 4485 de noviembre de 2009, “por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2.003 y se adopta la norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTC- GP 1000:2009)”, en *Diario Oficial*, núm. 4485, 2009, Bogotá D.C

Fiscalía General de la Nación (1995) *Manual único de Policía Judicial*. Documento Confidencial

Formato FGN-14100-F-O7.Versión 03. Ficha Técnica de Indicadores Proceso de Atención al Usuario Documento Confidencial

Fiscalía General de la Nación (2014) La Entidad. Recuperado de:

<http://www.fiscalia.gov.co/colombia/la-entidad/quienes-somos/>

Formato FGN-14100-F16-Versión 04, Encuestas de Satisfacción Unidades de Fiscalía

Manual Único de Policía Judicial-Consejo Nacional de Policía Nacional República de Colombia, 2004, Bogotá D.C

Formato FGN-14000-F22-Versión 04, Diagnóstico Inicial De Articulación Interinstitucional en
La Fiscalía General De La Nación

Formato FGN-14000-F29-Versión 04, Formato caracterización Policía Judicial

Plantilla Excel-Indicadores Patrimonio Económico, 2.014, Bogotá D.C

Formato FGN-14100-M-01-Versión 08, Manual del Sistema de Gestión Integral de la Fiscalía
General De La Nación