

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia Rama Judicial del Poder Publico Consejo Superior de la Judicatura Consejo Seccional de la Judicatura de Risaralda Centro de Servicios Administrativos Sistema Penal Acusatorio Pereira SIGCMA										
NOMBRE DEL PROCESO	ATENCIÓN, SERVICIO E INFORMACIÓN AL USUARIO ASIU							RESPONSABLES DEL PROCESO		
OBJETIVO	Tramitar oportunamente y de forma clara, concreta y completa, las solicitudes de los usuarios que acceden al Centro de Servicios Administrativos SPA, a través de los mecanismos y procedimientos establecidos para tal fin, buscando la satisfacción de los mismos de acuerdo con sus requerimientos.							ALCANCE	Seccional	
								RESPONSABLES DEL PROCESO	Coordinador(a) del Centro de Servicios Administrativos SPA y Líder del Proceso	
PROVEEDORES	TIPO	ENTRADAS	CICLO PHVA - ACTIVIDADES					SALIDAS	PARTE INTERESADA	TIPO
			CICLO	ACTIVIDAD (ES)	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE NIVEL CENTRAL	RESPONSABLE NIVEL SECCIONAL			
Usuarios, ciudadanía en general y partes interesadas. / Despachos judiciales y/o dependencias administrativas	Externo / Interno	Información estadística y procedimental	P	Elaborar y/o actualizar el procedimiento de Atención al Usuario para las P.Q.R.S.F (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) de manera presencial y/o virtual.	Establecer los protocolos para la atención al usuario a través de procedimientos	Ninguno	Coordinador (a) CSA SPA Líder Grupo ASIU Líderes de Grupo CSA SPA	Procedimiento para la Atención, Servicio e Información al Usuario ASIU Procedimiento para la Atención e Información Virtual AIV	Todos los procesos	Externo / Interno
Usuarios, ciudadanía en general y partes interesadas. / Despachos judiciales y/o dependencias administrativas	Externo / Interno	Solicitud de PQRSF	H	Recibir e identificar el tipo de solicitud para iniciar la atención y/o tramites respectivos	En la mesa de entrada del CSA SPA Pereira, se reciben las solicitudes dirigidas al Centro de Servicios Administrativos del Sistema Penal Acusatorio de Pereira (ventanilla presencial y correo institucional habilitado como mesa de entrada coorcsjspaper@cendoj.ramajudicial.gov.co) , inicia el trámite para atenderlas, según los criterios de operación para cada tipo de solicitudes, el trámite puede ser resuelto de inmediato o direccionado a los responsables correspondientes y al Grupo de Atención, Servicios e Información al Usuario - ASIU.	Ninguno	Líder Grupo ASIU Responsable e-mail institucional de mesa de entrada	Suministro de información: Atención PQRSF, Consulta de actuaciones, Copia link y Cd's/Dvd's Asesoría para consulta de procesos en módulos virtuales	Usuarios, ciudadanía en general	Externo / Interno
Usuarios, ciudadanía en general y partes interesadas. / Despachos judiciales y/o dependencias administrativas	Externo / Interno	Solicitud de PQRSF	H	Revisar y registrar los requisitos para el trámite de conformidad con la normatividad vigente de la PQRSF presentada	Verificar el contenido, clasificar y registrar en la base destinada para tal fin denominada "Registro y Control Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones (año)" conforme las celdas y columnas identificadas en el archivo Excel.	Ninguno	Líder Grupo ASIU	Solicitudes clasificadas	Usuario del Servicio Líder Grupo ASIU	Externo / Interno
Usuarios, ciudadanía en general y partes interesadas. / Despachos judiciales y/o dependencias administrativas	Externo / Interno	Solicitud de PQRSF	H	Acusar recibo de la PQRSF	Generar un acuse de recibo para el usuario remitente a través del correo institucional, indicándole que se remitió al Grupo ASIU, para efectos de seguimiento y control.	Ninguno	Responsable e-mail institucional de mesa de entrada Líder Grupo ASIU	Información recibido de solicitud	Usuario del Servicio Líder Grupo ASIU	Externo / Interno
Usuarios, ciudadanía en general y partes interesadas. / Despachos judiciales y/o dependencias administrativas	Externo / Interno	Solicitud de PQRSF	H	Solicitar información o documentos adicionales.	Si la información o documentos que proporcione el interesado al iniciar la PQRSF no son suficientes para responder, o si el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se le requerirá por una sola vez y en la misma forma en que haya actuado, para que la complete en el término máximo de un (1) mes.	Ninguno	Líder Grupo ASIU	Solicitud de información adicional	Usuario del Servicio Líder Grupo ASIU	Externo / Interno
Usuarios, ciudadanía en general y partes interesadas. / Despachos judiciales y/o dependencias administrativas	Externo / Interno	Solicitud de PQRSF	H	Desistir de las PQRSF	Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento en el plazo previsto, en consecuencia, se archivara, sin perjuicio que el interesado presente posteriormente una nueva queja o reclamo.	Ninguno	Líder Grupo ASIU	Solicitud atendida	Usuario del Servicio Líder Grupo ASIU	Externo / Interno
Usuarios, ciudadanía en general y partes interesadas. / Despachos judiciales y/o dependencias administrativas	Externo / Interno	Solicitud de PQRSF	H	Resolver, atender y contestar la petición, queja o reclamo	Leer y evaluar el contenido de la petición, queja o reclamo presentada, remitir para revisión, aprobación y firma al Coordinador(a) del CSA, luego proceder a comunicar la respuesta al interesado dentro de los plazos establecidos por la Constitución y la ley, con base en la respuesta dada por el (los) líderes del (los) grupos vinculados.	Ninguno	Coordinador (a) CSA SPA Líder Grupo ASIU Líderes de Grupo CSA SPA Servidores Judiciales del CSA del SPA	Solicitud atendida	Usuario del Servicio Líder Grupo ASIU	Externo / Interno

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia Rama Judicial del Poder Publico Consejo Superior de la Judicatura Consejo Seccional de la Judicatura de Risaralda Centro de Servicios Administrativos Sistema Penal Acusatorio Pereira SIGCMA										
Usuarios, ciudadanía en general y partes interesadas	Externo / Interno	Respuesta a peticiones, quejas y reclamos frente a la prestación de los servicios	H	Adjuntar encuesta de satisfacción al oficio de respuesta a la PQRSF	Se remite link de la encuesta de satisfacción adjunto al oficio de respuesta a la PQRSF, a la dirección de correo electrónico informada	Ninguno	Líder Grupo ASIU	Encuesta de satisfacción	Proceso Mejoramiento y Evaluación	Interno
Usuarios, ciudadanía en general y partes interesadas	Externo / Interno	Felicitaciones recibidas	H	Atender Felicitaciones	Leer y evaluar el contenido de la felicitación presentada para determinar la pertinencia del CSA, remitir para revisión del Coordinador(a) del CSA, luego proceder a comunicar la felicitación al líder del proceso y al interesado dentro grupo o proceso vinculado.	Ninguno	CSA SPA Líder Grupo ASIU Líderes de Grupo CSA SPA	Socialización de la felicitación a los líderes de proceso y servidor judicial vinculado	CSA SPA Líder Grupo ASIU Líderes de Grupo CSA SPA	Interno
Usuarios, ciudadanía en general y partes interesadas	Externo	Peticiones, quejas y reclamos frente a la prestación de los servicios	V	Seguimiento a respuesta y tratamiento de PQRSF	Realizar seguimiento y asegurar que las PQRSF sean atendidas, verificando la oportunidad y efectividad de las respuestas.	Ninguno	Coordinador(a) del Centro de Servicios Administrativos SPA y Líder del proceso	Base de datos: Control y Seguimiento de atención de las PQRSF.	Proceso Mejoramiento y Evaluación	Interno
Todos los Servidores que intervienen en el proceso	Interno	Estadísticas y datos de gestión del proceso	V	Autoevaluar la gestión del proceso	Realizar el cálculo y el análisis de los indicadores del proceso y seguimiento a los mapas de riesgos	Ninguno	Coordinador(a) del Centro de Servicios Administrativos SPA y Líder del proceso	Indicadores analizados y actualizados y mapa de riesgos	Proceso Mejoramiento y Evaluación del SIGCMA	Interno
Todos los Servidores que intervienen en el proceso	Interno	Estadísticas y datos de gestión	V	Generar las estadísticas de las actividades del proceso	Se recopila la información del proceso, se consolida y se generan informes de gestión	Ninguno	Coordinador(a) del Centro de Servicios Administrativos SPA y Líder del proceso	Informes de gestión	Proceso Direccionamiento Estratégico	Interno
Todos los Servidores que intervienen en el proceso	Interno	Tabulación encuesta de satisfacción	V	Realizar tabulación de la información aplicada en la encuesta.	Trimestralmente se realiza la tabulación de la información aplicada en la encuesta, con el fin de conocer la percepción de los usuarios internos / externos frente al proceso y realizar las acciones de mejora a que haya lugar	Ninguno	Coordinador(a) del Centro de Servicios Administrativos SPA y Líder del proceso	Informes de gestión	Proceso Mejoramiento y Evaluación	
Todos los Servidores que intervienen en el proceso	Interno	Estadísticas y datos de gestión	V	Verificar el cumplimiento del procedimiento de Atención al Usuario y Módulo de atención virtual.	Al menos una vez al año los líderes de los grupos que intervienen en el proceso deben realizar un informe en el cual indique la adecuación de las actividades con el Manual de Atención al Usuario fijado.	Ninguno	Coordinador(a) del Centro de Servicios Administrativos SPA y Líder del proceso	Informes de revisión	Proceso Direccionamiento Estratégico	Interno
Todos los Servidores que intervienen en el proceso	Interno	Análisis de las herramientas de gestión	A	Tomar acciones correctivas y preventivas del proceso	De acuerdo con el procedimiento de acciones correctivas y preventivas	Ninguno	Coordinador(a) del Centro de Servicios Administrativos SPA y Líder del proceso	Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Proceso Mejoramiento y Evaluación del SIGCMA	Interno

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia Rama Judicial del Poder Publico Consejo Superior de la Judicatura Consejo Seccional de la Judicatura de Risaralda Centro de Servicios Administrativos Sistema Penal Acusatorio Pereira SIGCMA													
RECURSOS							PARÁMETROS DE MEDICIÓN						
PROCESOS QUE SUMINISTRAN LOS RECURSOS	RECURSOS SUMINISTRADOS (Tipo de Recursos)						INDICADOR	ALCANCE					
								NIVEL CENTRAL	NIVEL SECCIONAL	RESPONSABLE			
(Identificar el proceso que suministra el recurso)	HUMANOS						Peticiones tramitadas en los términos establecidos por la Ley		X	Líder del proceso			
Proceso planeación estratégica	Coordinador (a) Centro de Servicios Adminsitrativos SPA						Quejas, reclamos y sugerencias tramitadas		X	Líder del proceso			
Proceso gestión humana	Servidores Judiciales integrantes equipo de trabajo												
Proceso gestión tecnológica	FÍSICOS												
Proceso gestión administrativa	Software (Justicia XXI) y hardware (Redes LAN Y WAN) // Software administrativo CSAJ SPA												
Proceso gestión documental	Mantenimiento / compra/ adquisición de Infraestructura Física (sede), muebles, enseres y equipos tecnológicos												
Proceso gestión de la seguridad y salud en el trabajo													
DOCUMENTOS DESCRIPTIVOS	ALCANCE		REQUISITOS APLICABLES				RIESGOS Y CONTROLES ASOCIADOS AL PROCESO		CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES				
	NIVEL CENTRAL	NIVEL SECCIONAL	REQUISITOS DE LAS NORMAS NTC ISO				RIESGOS	CONTROLES	PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	SALIDAS NO CONFORMES		CONCESIÓN	
			NTC ISO 9001:2015	NTC ISO 14001:2015	NTC ISO 45001:2018	NTC ISO 6256:2018							
P-CSA_SPA_ASIU-00 Procedimiento para la Atención, Servicio e Información al Usuario ASIU	Ninguno	X	Todos los requisitos, excepto el numeral 8.3	Todos los requisitos	Todos los requisitos	Todos los requisitos	Ver mapa de riesgos						
P-CSA_SPA_AIV-00 Procedimiento para la Atención e Información Virtual AIV	Ninguno	X											
			REQUISITOS LEGALES		OTROS REQUISITOS								
			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.		(Identificar otros requisitos asociados al proceso ej: requisitos de las partes interesadas)								
			Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.										