



Consejo Superior de la Judicatura
Consejo Seccional de la Judicatura de Risaralda
Centro de Servicios Administrativos
Sistema Penal Acusatorio Pereira Risaralda

PROCEDIMIENTO

1. NOMBRE DEL INSTRUCTIVO: P-CSA_SPA_AIV-00
• Procedimiento AIV

PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN, SERVICIO E INFORMACIÓN AL USUARIO ASIU

Objetivo del proceso al que pertenece:

Tramitar oportunamente y de forma clara, concreta y completa, las solicitudes de los usuarios que acceden al Centro de Servicios Administrativos Sistema Penal Acusatorio de Pereira, a través de los mecanismos y procedimientos establecidos para tal fin, buscando la satisfacción de los mismos de acuerdo con sus requerimientos.

2. UBICACIÓN Y COBERTURA: Centro de Servicios Administrativos Sistema Penal Acusatorio Pereira Risaralda

NIVEL	
Estratégico	
Misional	X
Apoyo	
Evaluación	

COBERTURA	
Central	
Nacional	
Seccional	X
Evaluación	

3. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Definir el instructivo para la recepción y trámite de solicitudes de información que sean presentadas por los usuarios y partes interesadas, despachos judiciales y/o dependencias administrativas al Centro de Servicios Administrativos del Sistema Penal Acusatorio de Pereira, a través de la Ventanilla de Atención Virtual, que permita atender oportunamente y de forma clara, concreta y completa, las solicitudes de información.

4. MARCO NORMATIVO

Ver listado Maestro de Documentos Externos y Normatividad.

5. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento aplica a todos los procedimientos misionales del Centro de Servicios Administrativos del Centro de Servicios del Sistema Penal Acusatorio de Pereira.

CÓDIGO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
P-CSA_SPA_AIV-00	LÍDER DEL PROCESO SECCIONAL	CENDOJ Y SIGCMA	COMITÉ NACIONAL DEL SIGCMA
VERSIÓN	FECHA	FECHA	FECHA
00	12/07/2021	2021	2021

Actividad con la que se da inicio al procedimiento	Activación de la Ventanilla Virtual de TEAMS.
Dependencia que da inicio al procedimiento	Grupo de ASIU
Actividad con la que finaliza el procedimiento	Respuesta al usuario a través de la ventanilla virtual
Dependencia que finaliza el procedimiento	Grupo de ASIU
Dependencias en las que tiene alcance el procedimiento	Grupos del CSA del SPA

6. LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

CARGO / NOMINAL / FUNCIONAL	DEPENDENCIA
Líder del Grupo ASIU	CSA del SPA

7. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

CARGO / NOMINAL / FUNCIONAL	DEPENDENCIA
Coordinador(a) CSA del SPA	CSA del SPA
Líder Grupo ASIU	CSA del SPA

8. PROVEEDORES E INSUMOS

PROVEEDORES	ENTRADA/INSUMOS
Usuarios Internos y Externos	Radicación de PQRS

9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

NOMBRE DEL CONTROL	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL
Aplicación de Metodologías y Procedimientos establecidos.	Control orientado a garantizar la unidad de criterio en la operación del sistema de gestión.
Seguimiento de gestión	Revisar que la solicitud generada sea atendida de manera oportuna.
Seguimiento a cumplimiento de tiempos de respuesta	Dependiendo del tipo de solicitud (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación) se controla que las mismas sean gestionadas dentro del término establecido por la ley.
Seguimiento a resultados	De conformidad con los objetivos previstos para determinados periodos de tiempo, se evalúa el grado de cumplimiento del objetivo

10. DEFINICIONES

- ✓ ASIU: Atención, servicio e información al usuario
- ✓ AIV: Atención e Información Virtual
- ✓ PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
- ✓ Procedimiento: Forma específica y detallada de realizar una actividad.
- ✓ Petición: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación. Se presenta de forma verbal/escrita/correo electrónico, deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los términos legalmente establecidos.
- ✓ Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción, respecto a los funcionarios o empleados que prestan un servicio en el Centro de Servicio Administrativos del Sistema Penal Acusatorio Pereira, que requieren una

CÓDIGO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
P-CSA SPA_AIV-00	LÍDER DEL PROCESO SECCIONAL	CENDOJ Y SIGCMA	COMITÉ NACIONAL DEL SIGCMA
VERSIÓN	FECHA	FECHA	FECHA
00	12/07/2021	2021	2021

respuesta. Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los términos legalmente establecidos.

- ✓ **Reclamo:** Comunicación verbal, escrita o en medio electrónico, mediante la cual se presenta una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los términos legalmente establecidos.
- ✓ **Sugerencia:** Recomendación entregada por los usuarios y partes interesadas, despachos judiciales y/o dependencias administrativas, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada uno de los grupos del Centros de Servicios Administrativos del Sistema Penal Acusatorio.
- ✓ **Felicitación:** Aquella expresión de satisfacción de un usuario del servicio, con relación a la prestación de un servicio.

11. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (Ciclo PHVA):

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
P	Definir las actividades a realizar, en cumplimiento al objetivo propuesto para el procedimiento	Conforme a las disposiciones legales sobre la materia, realizar la planeación de las actividades que deben hacer parte del procedimiento y que se orientan al cumplimiento de los objetivo propuestos	Procedimiento elaborado, actualizado y/o modificado conforme a la planeación efectuada	Coordinador (a) CSA SPA Líder Grupo ASIU Líderes de Grupo CSA SPA
H	Implementar el módulo de atención virtual a usuarios	Adelantar las actividades descritas en la Circular PCSJC21-12 del 04/06/2021 del Consejo Superior de la Judicatura	Acceso al Link de ventanilla virtual del CSA del SPA	Líder Grupo ASIU Líder Grupo Gestión de Archivo y Soporte Tecnológico
H	Recibir las solicitudes presentadas	Adelantar durante el horario laboral, la apertura de la actividad de reunión de TEAMS desde el correo institucional, con el fin de recibir las solicitudes que se presenten a través de la ventanilla de atención virtual	Apertura de la reunión de TEAMS	Líder Grupo ASIU
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 o Felicitaciones (año) " conforme las celdas y columnas identificadas en el archivo excel. Si es posible, (i) la respuesta inmediata se le suministra al usuario, de no ser así, (ii) se solicita datos de contacto para la remisión de la misma en fecha posterior, o (iii) se indica al usuario del servicio el trámite que debe seguir, utilizando la mesa de ingreso de información en el CSA del SPA.	Solicitudes clasificadas Registro y Control Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (año).	Líder Grupo ASIU
CÓDIGO P-CSA SPA_AIV-00	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO SECCIONAL	REVISÓ CENDOJ Y SIGCMA	APROBÓ COMITÉ NACIONAL DEL SIGCMA	
VERSIÓN 00	FECHA 12/07/2021	FECHA 2021	FECHA 2021	

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
		Si la petición hace referencia a competencias, actividades que no tengan relación con el quehacer institucional del CSA del SPA, en cumplimiento a lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, se le informa al usuario de la ventanilla virtual la autoridad competente, para los fines y trámites a que haya lugar.		
H	Solicitar información o documentos adicionales.	Si la información que proporciona el interesado al iniciar la solicitud no es suficiente para responder, se le requerirá por una sola vez complementaria y enviar la misma al correo coorcsjpaper@cendoj.ramajudicial.gov.co . Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que la respuesta, desde el momento en que se alleguen nuevos documentos, se informará al solicitante que los términos comenzarán a correr de nuevo.	Información de solicitud registrada	Líder Grupo ASIU
H	Resolver, atender y contestar la petición	Una vez completa la solicitud, evaluar el contenido de la petición, queja, reclamo o felicitación presentada, y conforme a los criterios y políticas de la dependencia administrativa, dar respuesta o socializar al interesado.	Petición / Felicitación atendida	Líder Grupo ASIU
H	Percepción del grado de satisfacción de las PQRSF tramitadas	Al finalizar la atención virtual, se remite link y código QR de la encuesta de satisfacción, a través de la ventanilla virtual.	Solicitud de grado de satisfacción	Líder Grupo ASIU
V	Seguimiento al trámite de PQRSF	Mensualmente se realiza el seguimiento a las PQRSF atendidas, para lo cual se toman muestras representativas. De encontrar observaciones, se informa al Coordinador(a) del CSA del SPA.	Seguimiento a PQRSF atendidas	Coordinador (a) CSA SPA Líder Grupo ASIU Líderes de Grupo CSA SPA Servidores Judiciales del CSJ del SPA
V	Seguimiento a la ejecución de la encuesta de satisfacción en el trámite de las peticiones,	Trimestralmente se realiza la tabulación de la información aplicada en las encuestas, 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. El análisis estadístico se realizará sobre las encuestas recibidas calificadas.	Informe consolidación de resultados encuesta de satisfacción PQRSF atendidas	Coordinador (a) CSA SPA Líder Grupo ASIU
CÓDIGO P-CSA SPA_AIV-00 VERSIÓN 00		ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO SECCIONAL FECHA 12/07/2021	REVISÓ CENDOJ Y SIGCMA FECHA 2021	APROBÓ COMITÉ NACIONAL DEL SIGCMA FECHA 2021

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
	quejas, reclamos y sugerencias			
A	Tomar acciones correctivas o de mejora	De acuerdo con el análisis y revisión efectuada, en caso de observar que las PQRSF son repetitivas o generan gran impacto para la entidad, se debe aplicar el procedimiento de acciones correctivas y preventivas según sea el caso.	Acciones correctivas o de mejora	Coordinador (a) CSA SPA Líderes de Grupo
A	Autoevaluación	Realizar la autoevaluación del procedimiento y tomar las acciones correctivas y/o preventivas que correspondan según sea el caso.	Acción pertinente en el Sistema.	Coordinador (a) CSA SPA
A	Informe de Acciones y planes	Informar de las acciones tomadas al coordinador de calidad quien realizará la respectiva consolidación	Informe	Coordinador (a) CSA SPA Enlace seccional

12. ANEXOS (Formatos, Guías, Instructivos, Planes)

Formato: F-CSA_SPA_Base_Datos_ASIU_00

13. CONTROL DE REGISTROS

Ver tabla de retención documental validada por el Comité Nacional del SIGCMA.

14. CONTROL DE CAMBIOS:

Se ajusta de manera general el procedimiento. Se adiciona tratamiento de felicitaciones.

CÓDIGO P-CSA_SPA_AIV-00	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO SECCIONAL	REVISÓ CENDOJ Y SIGCMA	APROBÓ COMITÉ NACIONAL DEL SIGCMA
VERSIÓN 00	FECHA 12/07/2021	FECHA 2021	FECHA 2021