



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 (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) de manera presencial y/o virtual.	Establecer los protocolos para la atención al usuario a través de procedimientos	Ninguno	Coordinador(a) del Centro de Servicios Administrativos SPA y Líder del proceso	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 PQRS	H	Recibir e identificar el tipo de solicitud para iniciar la atención y/o tramites respectivos	En la mesa de entrada del CSAJ (ventanillas presencial/ virtual) se reciben las solicitudes y se inicia el trámite para atenderlas, según los criterios de operación para cada tipo de solicitud, el trámite puede ser resuelto de inmediato o redireccionado a los responsables correspondientes y/o Líder del Grupo de Atención al Usuario	Ninguno	Coordinador(a) del Centro de Servicios Administrativos SPA y Líder del proceso	Suministro de información: Atención PQRS, Consulta de actuaciones, Copia link y Cd's/Dvd's Asesoría para consulta de procesos en módulos virtuales	Usuarios, ciudadanía en general y partes interesadas	Externo / Interno
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 PQRS	Se remite link de la encuesta de satisfacción adjunto al oficio de respuesta a la PQRS, a la dirección de correo electrónico informada	Ninguno	Coordinador(a) del Centro de Servicios Administrativos SPA y Líder del proceso	Encuesta de satisfacción	Proceso Mejoramiento y Evaluación	
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 PQRS	Realizar seguimiento y asegurar que las PQRS 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 PQRS.	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 Dirección 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.	Anualmente 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 Dirección 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



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 Administrativos 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								
			<p><u>Ley 1755 de 2015</u> 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.</p> <p><u>Ley 1712 de 2014</u> 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.</p>	(Identificar otros requisitos asociados al proceso ej: requisitos de las partes interesadas)								