



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 PROCEDIMIENTO: P-CSA_SPA_ASIU-00
• Procedimiento ASIU

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 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias 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 los mecanismos y procedimientos establecidos para tal fin, buscando la satisfacción de los mismos de acuerdo con sus requerimientos.

4. MARCO NORMATIVO

Ver listado Maestro de Documentos Externos y Normatividad.

5. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

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

CÓDIGO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
P-CSA_SPA_ASIU	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	Recibir las PQRS.
Dependencia que da inicio al procedimiento	Grupo de ASIU
Actividad con la que finaliza el procedimiento	Comunicación de la respuesta al usuario solicitante del servicio
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 o Sugerencia) 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
- ✓ **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_ASIU	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.

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 objetivos 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	Recibir y las PQRS presentadas	Las PQRS son recibidas de la siguiente forma: 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 (<i>ventanillas presencial y correo institucional habilitado como mesa de entrada coorcsjpaper@cendoj.ramajudicial.gov.co</i>), 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.	Base de Datos de PQRS, actualizada	Líder Grupo ASIU
H	Revisar y registrar los requisitos para el trámite de conformidad con la normatividad vigente de la PQRS presentada	Verificar el contenido, clasificar y registrar en la base destinada para tal fin denominada " Registro y Control Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (año) " conforme las celdas y columnas identificadas en el archivo excell. 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 remite a la autoridad competente, para	Documentos clasificados	Líder Grupo ASIU

CÓDIGO P-CSA_SPA_ASIU	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
		<p>los fines y trámites a que haya lugar, informando sobre esto al solicitante.</p> <p>En el evento de recibir información sobre asuntos de carácter disciplinario contra un servidor judicial adscrito al Centro de Servicios Administrativos del Sistema Penal Acusatorio, debe ser enviado a la Coordinación y se radica de acuerdo a la indicación referida anteriormente.</p>		
H	Acusar recibo de la PQRS	<p>Según los criterios de operación para cada tipo de solicitud, el trámite puede ser resuelto de inmediato por la Mesa de Entrada, o redireccionado al líder del grupo al que atañen, informando de esto al encargado del Grupo de Atención, Servicios e Información al Usuario - ASIU, para el trámite de registro en la base de "Registro y Control Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias (año)"</p> <p>Generar un acuse de recibo para el usuario remitente a través del correo institucional, especialmente cuando se tramitan quejas indicándole el número de consecutivo de su asunto para efectos de seguimiento y control.</p>	Información recibida de solicitud	<p>Responsable e-mail institucional de mesa de entrada</p> <p>Líder Grupo ASIU</p> <p>Líderes de Grupo</p>
H	Solicitar información o documentos adicionales.	<p>Si la información o documentos que proporcione el interesado al iniciar la PQRS no son suficientes para responder, se le requerirá por una sola vez y en la misma forma en que haya actuado, para que aporte la información complementaria.</p> <p>Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que la respuesta, desde el momento en que se alleguen nuevos documentos o informará que los términos comenzaran a correr de nuevo.</p>	Información de solicitud registrada	Líder Grupo ASIU
H	Desistir de las PQRS	<p>Se entenderá que el interesado ha desistido de su PQRS, si hecho el requerimiento de aportar los documentos o información de qué trata la actividad anterior, no da respuesta en los términos establecidos en la Ley.</p> <p>Acto seguido se archivara, sin perjuicio que el</p>	Información de solicitud atendida	Líder Grupo ASIU

CÓDIGO P-CSA_SPA_ASIU	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
		<p>interesado presente posteriormente una nueva queja o reclamo</p> <p>El interesado podrá desistir en cualquier tiempo de su queja o reclamo, pero el responsable de la dependencia que este conociendo, podrá continuar de oficio la actuación la considera necesaria para el interés público.</p>		
H	Resolver, atender y contestar la petición	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	Petición atendida	<p>Coordinador (a) CSA SPA</p> <p>Líder Grupo ASIU</p> <p>Líderes de Grupo CSA SPA</p>
H	Resolver, atender y contestar queja o reclamo	<p>Las quejas y reclamos se atienden a más tardar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la queja o reclamo en dicho plazo, se deberá informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará la respuesta.</p> <p>Cuando la queja se refiere a eventuales comportamientos susceptibles de constituirse en falta disciplinaria o conducta punible de los servidores judiciales, que deba investigarse de oficio, se remitirán al competente. Todas las quejas, reclamos y sugerencias se tramitan y responden a través del medio que el CSA del SPA disponga para tal fin.</p> <p>La falta de atención a las quejas o reclamos, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar y la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, constituyen causal de mala conducta y darán lugar a las sanciones correspondiente</p>	Queja o Reclamo atendido	<p>Coordinador (a) CSA SPA</p> <p>Líder Grupo ASIU</p> <p>Líderes de Grupo CSA SPA</p> <p>Servidores Judiciales del CSJ del SPA</p>
H	Resolver, atender y contestar sugerencias	Si se trata de una recomendación o sugerencia presentada por los usuarios, que tengan por objeto mejorar el servicio que presta la el CSA del SPA, racionalizar el empleo de los recursos o hacer	Sugerencia atendida	<p>Coordinador (a) CSA SPA</p> <p>Líder Grupo ASIU</p>

CÓDIGO P-CSA_SPA_ASIU	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
		<p>más participativa la gestión pública, se dará a conocer al responsable del procedimiento o líder del grupo correspondiente para que en un término no mayor de diez (10) días informe la viabilidad de su aplicación.</p> <p>Si de acuerdo con el informe anterior, la recomendación sugerida es aplicable, se traslada al superior competente para que considere la posibilidad de su aplicación. Si la decisión es no atender la sugerencia, esta se archiva y de ello se informa a usuario.</p>		<p>Líderes de Grupo CSA SPA</p> <p>Servidores Judiciales del CSJ del SPA</p>
H	Remisión de las respuestas de PQRS	<p>La respuesta será enviada por el medio que haya sido recibida la misma y/o en el evento que se indique expresa manifestación de envío a una dirección electrónica, esta irá suscrita por el Coordinador(a) del CSA o por el Líder de Grupo al que se remite la petición por ser de su competencia; si el medio de recepción fue de manera física se enviara a través del Grupo de Comunicaciones por medio de la franquicia Servicios Postales Nacionales 4-72.</p> <p>En el evento de no ser posible dar respuesta al interesado dentro del plazo establecido, se informarán, los motivos del retraso y la fecha en que se le dará respuesta a su solicitud.</p> <p>En el evento que sea imposible obtener constancia de la recepción de la respuesta o notificar en debida forma al peticionario, la PQRS será archivada con anotación acerca de dicha eventualidad y se dará por entendido que la misma se ofreció de manera satisfactoria.</p>	Respuesta PQRS enviada	Líder Grupo ASIU
H	Remisión formato de encuesta de satisfacción de servicios de PQRS	Se remite link de la encuesta de satisfacción adjunto al oficio de respuesta a la PQRS, a la dirección de correo electrónico informada.	Encuesta de satisfacción de servicios de PQRS	Líder Grupo ASIU
H	Percepción del grado de satisfacción de las PQRS	Trimestralmente se envía a los usuarios que radicaron sus PQRS, solicitud de medición de	Solicitud de grado de satisfacción	Líder Grupo ASIU

CÓDIGO P-CSA_SPA_ASIU	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
	tramitadas	satisfacción a la atención de la misma, a fin de evaluar el grado de satisfacción y de implementación del presente procedimiento y tomar las acciones pertinentes.		
V	Seguimiento al trámite de PQRS	Mensualmente se realiza el seguimiento a las PQRS atendidas, para lo cual se toman muestras representativas. De encontrar observaciones, se informa al Coordinador(a) del CSA del SPA.	Seguimiento a PQRS 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, quejas, reclamos y sugerencias	Anualmente 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.	Informe consolidación de resultados encuesta de satisfacción PQRS atendidas	Coordinador (a) CSA SPA Líder Grupo ASIU
V	Analizar el consolidado de las PQRS	Anualmente se genera el reporte del estado actual de las PQRS relacionadas con los diferentes procedimientos, con el fin de realizar un análisis que permita determinar los tipos, causas y efectos de las PQRS. Los resultados se presentan como insumo del informe anual de las actividades del CSA del SPA	Informes de seguimiento de PQRS atendidas	Coordinador (a) CSA SPA Líder Grupo ASIU
A	Tomar acciones correctivas o de mejora	De acuerdo con el análisis y revisión efectuada, en caso de observar que las PQRS 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

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

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.

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