



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_COCINO-00

- Procedimiento Comunicaciones, Citaciones y Notificaciones

PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN DE COMUNICACIONES, CITACIONES Y NOTIFICACIONES

Objetivo del proceso al que pertenece:

Dar trámite oportuno a lo ordenado por los Funcionarios (as) del Sistema Penal Acusatorio de Pereira, contenido en la planilla de programación de las audiencias y/o en sus providencias, de acuerdo con los términos y requisitos establecidos en la Constitución, la Ley, y lo reglamentado por el Consejo Superior y Seccional de la Judicatura.

PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN DE COMUNICACIONES / CITACIONES / NOTIFICACIONES

2. UBICACIÓN Y COBERTURA:

NIVEL	
Estratégico	
Misional	X
Apoyo	
Evaluación	

COBERTURA	
Central	
Nacional	
Seccional	X
Evaluación	

3. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Definir el instructivo para la recepción, asignación interna y trámite de las comunicaciones, citaciones y/o notificaciones que sean presentadas por los Despachos Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Pereira, y la entrega de la correspondencia generada en los grupos del Centro de Servicios Administrativos en cumplimiento de las providencias judiciales, peticiones y solicitudes de los usuarios.

4. MARCO NORMATIVO

Ver listado Maestro de Documentos Externos y Normatividad.

5. DEFINICIONES

Acta de Notificación Personal: Formato para notificar fallos o decisiones de los Juzgados a intervinientes.

Auto traslado /Citación: Citación emitida para requerir la presencia del detenido que se

CÓDIGO P-CSA_SPA_COCINO-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

encuentra en prisión domiciliaria para que se presente ante el despacho judicial para audiencia programada:

Citación: Documento mediante el cual se cita a una parte interviniente en el proceso para que asista a una audiencia previamente programada. Las citaciones abarcan: correos electrónicos, llamadas telefónicas, remisiones, auto traslados, oficios, conducciones, despachos comisorios, exhortos y carta de rogatoria

Comunicación / Oficio: Tipo de documento o comunicación escrita en que un Funcionario (a) requiere determinada información y/o trámite tales como: solicitud defensa pública, requerimiento al INPEC o cárceles, entre otros aspectos.

Correo Electrónico: Citación emitida de manera virtual para comunicar a los diferentes intervinientes la realización de audiencia programada.

Correspondencia Ordinaria: Todo tipo de correspondencia allegada al CSA del SPA por medio de las ventanillas de Recepción de Correspondencia, incluidas las quejas, sugerencias, reclamos (QRS) y acciones de tutela donde el accionado sea el Centro de Servicios Judiciales.

Despacho Comisorio: Orden dirigida a una autoridad judicial, la cual es solicitada por el Funcionario (a) para realizar diligencias que deban surtirse dentro del territorio nacional.

Exhorto y/o Carta Rogatoria: Es una solicitud en el marco de un procedimiento judicial por la cual un Funcionario (a) en uso de sus funciones, se dirige hacia la autoridad judicial correspondiente en el exterior (teniendo en cuenta tratados y normas internacionales aplicables, a través del Ministerio de Justicia y/o Consulado) a efectos que se ejecute un acto procesal necesario para el litigio a cargo del juez solicitante.

Incidente de Desacato: Es un instrumento jurídico con el que cuentan las personas a quienes se les ha protegido un derecho fundamental por vía de tutela. Su fin último es presionar el cumplimiento inmediato de la orden impartida por el juez, con la amenaza de una sanción jurídica a los funcionarios o particulares accionados que hayan vulnerado o se encuentren en curso de una vulneración de derechos constitucionales fundamentales, y que, ante una orden de protección plasmada en una sentencia de tutela, se muestran renuentes al cumplimiento de dicha orden, que por demás es perentoria y de obligatorio cumplimiento.

Informe negativo de citación: Hace referencia al informe suscrito por el servidor judicial a quien se delegó para la citación / notificación de una decisión administrativa o judicial, en la que se evidencia que no fue posible ubicar, contactar o dar con la persona o dirección señalada.

Justicia XXI: Aplicativo para el registro de las actuaciones que se desarrollan en audiencias en el SPA.

Llamada Telefónica: Llamada realizada por un empleado (a) del CSA del SPA para informar ante a los diferentes intervinientes, la audiencia programada por el despacho judicial.

Medida Provisional: (Art. 7º, Dto. 2591/1991) Oficio mediante el cual el despacho que avocó el conocimiento de la tutela ordena de acuerdo con su criterio y el análisis de la situación descrita en el escrito de demanda de tutela y las pruebas presentadas por el accionante.

NI: Número consecutivo generado automáticamente por el aplicativo del Sistema Justicia XXI, modulo “Solicitud de audiencias” como identificación interna en el Centro de Servicios, de un proceso judicial.

Notificación: Forma de comunicarle a las partes e intervinientes que actúan en el proceso penal las decisiones que se toman por parte del Juez. En el caso de la Ley 906, se ordena notificar tanto los autos como las sentencias. La regla general es que las notificaciones se hagan en estrados y de manera excepcional, mediante comunicación escrita.

Notificación personal: Notificación que se efectúa de forma directa y personalmente al propio interesado, o a su representante procesal, en la sede judicial o en el domicilio de la persona destinataria.

Planilla de Relación de Envíos: Es el documento que permite registrar (capturar) la numeración asignada a los envíos que van dentro de la pieza postal.

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

NUNC.: Número Único de Investigación. Número aportado por la Fiscalía General de la Nación que identifica una noticia criminal.

Planilla de programación: Registro documental generado a través del software administrativo del CSA del SAP, en el que el despacho judicial, señala los intervinientes que deben ser citados, comunicados o notificados de la audiencia programada.

PPL: Persona privada de la libertad.

Procedimiento: Forma específica y detallada de realizar una actividad.

RA: Número de radicación e identificación de la correspondencia de 472

Remisión: Citación emitida para requerir de un centro carcelario a un recluso, que es solicitado en la audiencia programada por el Despacho Judicial, especificando: datos del proceso, datos del Recluso, calidad de Comparecencia del Recluso, Despacho que hace la solicitud, datos de la audiencia, fecha y hora en que se requiere.

Ruta: División geográfica de la ciudad por zonas, establecida para la distribución de documentos de forma ágil y oportuna.

SIPOST: (Sistema Integrado de Información Postal) Es la herramienta que permite realizar el proceso de envío, seguimiento y entrega final, de toda la correspondencia postal que se haya enviado a cada una de las entidades y comunidad en general.

SISIPEC: Sistema de información Web del INPEC, donde podemos consultar el lugar de reclusión de un detenido.

Tutela: Acción Constitucional consagrada en el Art. 86, Constitución 1991, "Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad". La acción de tutela es: Subsidiaria, Inmediata, Sencilla, Específica, Eficaz. (Regla mentada por el Decreto Ley 2591 de 1991).

Traslado: Oficio mediante el cual el Despacho asignado por Reparto para el conocimiento de la acción Constitucional de Demanda de Tutela corre traslado a la entidad Accionada (Demandada) del contenido de la petición de amparo presentada por el Accionante (Demandante) o su representante legal (defensores regionales, personeros).

4-72: SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., es una sociedad pública, vinculada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

6. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

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

Actividad con la que se da inicio al procedimiento	Recibir las planillas de programación de audiencia del despacho judicial, comunicaciones, citaciones y/o notificaciones y providencias judiciales.		
Dependencia que da inicio al procedimiento	Grupo de Comunicaciones, Citaciones y Notificaciones.		
Actividad con la que finaliza el procedimiento	Entregar las comunicaciones, citaciones y/o notificaciones al usuario interno o externo al cual se dirige la misiva.		
Dependencia que finaliza el procedimiento	Grupo de Comunicaciones, Citaciones y Notificaciones.		
Dependencias en las que tiene alcance el procedimiento	Grupos del CSA del SPA		
CÓDIGO P-CSA_SPA_COCINO-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

7. LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

CARGO / NOMINAL / FUNCIONAL	DEPENDENCIA
Líder del Grupo de Comunicaciones, Citaciones y Notificaciones	CSA del SPA
Líder del Grupo de Seguimiento a Audiencias	

8. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

CARGO / NOMINAL / FUNCIONAL	DEPENDENCIA
Coordinador(a) CSA del SPA	CSA del SPA
Líder Grupo Comunicaciones	CSA del SPA
Líder del Grupo de Seguimiento a Audiencias	CSA del SPA

9. PROVEEDORES E INSUMOS

PROVEEDORES	ENTRADA / INSUMOS
Usuarios Internos y Externos	Planillas de programación de audiencias, Comunicaciones, Citaciones y/o notificaciones; providencias judiciales.

10. 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 citación y/o notificación recibida sea atendida de manera oportuna.
Seguimiento a cumplimiento de tiempos de respuesta	Dependiendo del tipo de solicitud (citación o notificación personal) 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

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 Comunicaciones Líder del Grupo de Seguimiento a Audiencias Líderes de Grupo CSA SPA
CÓDIGO		ELABORÓ		APROBÓ
P-CSA_SPA_COCINO-00		LÍDER DEL PROCESO SECCIONAL		COMITÉ NACIONAL DEL SIGCMA
VERSIÓN		FECHA		FECHA
00		12/07/2021		2021

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
H	Clasificación de las solicitudes	Revisar la información contenida en las planillas de programación de audiencias y los registros documentales remitidos por los despachos judiciales a fin de proceder conforme a las instrucciones, directrices y criterios normativos. De encontrarse alguna observación se le informará al remitente para su corrección.	Solicitudes revisadas y clasificadas	Líder Grupo Comunicaciones Líder del Grupo de Seguimiento a Audiencias Servidor Judicial de Apoyo al despacho judicial Servidor Judicial Citador
H	Generar las comunicaciones, citaciones, notificaciones	En cumplimiento a lo ordenado por el despacho judicial en la planilla de programación de audiencias, se generan las comunicaciones, citaciones y notificaciones a través del aplicativo administrativo del CSA del SPA	Registro documental generado desde el aplicativo	Servidor Judicial de Apoyo al despacho judicial
H	Remitir las comunicaciones, citaciones, notificaciones	En cumplimiento a las normas legales, instrucciones y directrices, remitir por los medios más expeditos las comunicaciones, citaciones y notificaciones	Constancia de envío	Servidor Judicial de Apoyo al despacho judicial
H	Realizar los trámites de comunicación que no requieran procedimiento especial	Con la información relacionada en la planilla de programación de audiencias y una vez generados los registros documentales se procede a realizar la comunicación y/o citación correspondiente	Constancia de llamadas telefónicas. Remisiones directas a Establecimientos Carcelarios a nivel nacional. Solicitudes de Defensoría del Pueblo. Carta rogatoria	Servidor judicial de apoyo a despacho judicial
H	Recibir las solicitudes de comunicación, citación o notificación	Las solicitudes son recibidas de la siguiente forma: En la bandeja de entrada del correo institucional habilitado para este fin que es el cs17jspaper@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 al correo cs19jspaper@cendoj.ramajudicial.gov.co , en los casos de las citaciones a	Comunicaciones, citaciones/ notificaciones en bandeja de entrada correo electrónico institucional.	Líder Grupo Comunicaciones

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

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
		tramitarse por 4-72.		
H	Revisar los requisitos de las solicitudes.	Verificar que la solicitud de comunicación, citación o notificación cumpla con los requisitos mínimos para tramitarla (nombres completos, dirección, teléfono, correo electrónico, fecha, hora y tipo de diligencia).	Comunicación, citación o notificación	Líder Grupo Comunicaciones
H	Devolución de las solicitudes	En caso de estar incompleta la comunicación, citación o notificación, se devuelve al solicitante, por el mismo medio en que se recibió, sugiriéndole complemente o adicione la información faltante.	Correo electrónico institucional.	Líder Grupo Comunicaciones
H	Realizar reparto de la solicitud.	Al cumplir con los requisitos necesarios, la comunicación, citación o notificación se clasifica y se envía al servidor judicial encargado, en los casos pertinentes. Para las notificaciones de carácter personal, solicitudes propias de los despachos judiciales, se realiza la asignación al servidor judicial para la tarea de citación. Para las citaciones que se envían por la empresa postal 4-72, se direcciona la solicitud al correo institucional cs19jspaper@cendoj.ramajudicial.gov.co, en donde el servidor judicial asignado realiza todo el trámite operativo y logístico para la entrega a la empresa postal. Las remisiones de los PPL, se tramitan inmediatamente a través de correo electrónico.	Comunicación, citación, notificación realizada con informe positivo o negativo	Líder Grupo Comunicaciones Servidor judicial de apoyo al despacho judicial Servidor judicial de apoyo a citaciones
H	Resolver, atender y contestar la solicitud	NOTIFICACIÓN PERSONAL: Una vez realizado el trámite de notificación personal por parte del servidor judicial encargado, se suscribe un informe de notificación	Solicitud atendida Informe de Citador Planilla RA / Devoluciones Correo electrónico	Coordinador (a) CSA SPA Líder Grupo Comunicaciones Líderes de Grupo

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

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
		positivo o negativo y se entrega al Líder del Grupo, quien envía la respuesta final al solicitante. CORRESPONDENCIA 4-72: Una vez se cumplan todos los trámites operativos y logísticos necesarios para la entrega de la citación a la empresa postal 4-72, se genera la Planilla de relación de envíos y en la misma el RA único para la citación, la respuesta es enviada directamente por el servidor judicial encargado de esa función al solicitante. REMISIONES: Al entregar todas las solicitudes de remisión de los PPL recluidos en Establecimientos Carcelarios o Estaciones de Policía de los municipios de Pereira y Dosquebradas, se envía copia al solicitante del correo electrónico que lleva la trazabilidad del envío.		CSA SPA
H	Entrega de las respuestas de las citaciones o notificaciones	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, se remitirá la misma de esa manera.	Respuesta enviada	Líder Grupo Comunicaciones
H	Remisión de los registros documentales soporte de comunicación, citación y notificación	El resultado de entrega de las comunicaciones, citaciones y notificaciones enviadas, se registran en un solo documento en formato PDF, y se remite al despacho judicial solicitante, para que haga parte del expediente digital	Archivo en PDF	Servidor Judicial de Apoyo al despacho judicial
V	Seguimiento al trámite de Comunicaciones	Mensualmente se realiza el seguimiento a las solicitudes de citación o notificación atendidas, tanto las tramitadas por los Servidores Judiciales de Apoyo al despacho judicial	Seguimiento a Comunicaciones, Citaciones y Notificaciones atendidas	Coordinador (a) CSA SPA Líder Grupo Comunicaciones Líderes de Grupo
CÓDIGO P-CSA_SPA_COCINO-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
		como las tramitadas por el Grupo de Comunicaciones, para lo cual se toman muestras representativas. De encontrar observaciones, se informa al Coordinador(a) del CSA del SPA.		CSA SPA Servidores Judiciales del CSJ del SPA
V	Analizar el consolidado de las Comunicaciones	Anualmente se genera el reporte de las citaciones o notificaciones tramitadas, con el fin de realizar un análisis que permita determinar el tiempo de respuesta y lo eficaz de las mismas. Los resultados se presentan como insumo del informe anual de las actividades del CSA del SPA	Informes de seguimiento de Comunicaciones, Citaciones y Notificaciones atendidas	Coordinador (a) CSA SPA Líder Grupo Comunicaciones
A	Tomar acciones correctivas o de mejora	De acuerdo con el análisis y revisión efectuada, en caso de observar que los informes negativos de citación o notificación son repetitivos, 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)

Formatos: Citaciones – Remisiones – Despachos Comisorio

F-CSA_SPA_Base_Datos_COCINO_00

13. CONTROL DE REGISTROS

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

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