



1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN AL USUARIO.
2. PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

3. UBICACIÓN Y COBERTURA DEL PROCEDIMIENTO

NIVEL	
Estratégico	
Misional	
Apoyo	X
Evaluación	

COBERTURA	
Central	
Nacional	
Seccional	X
Evaluación	

4. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Determinar las actividades a seguir por parte de los servidores del Centro de Servicios Judiciales para la atención al usuario, en cumplimiento de la Constitución, la ley y los acuerdos reglamentarios.

5. MARCO NORMATIVO:

- Constitución Política de Colombia
- Tratados internacionales
- Ley 270 de 1996 (Ley estatutaria de justicia)
- Ley 1098 de 2006 (Código de la infancia y la adolescencia)
- Ley 906 de 2004 (Código de procedimiento penal)
- Ley 1826 de 2017 (Procedimiento penal especial abreviado)
- Ley 2213 de 2022 (Implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales).
- Acuerdo PSAA08-4616 de 2008 (creación del centro de servicios).
- NTC ISO 9001:2015 (Sistemas de gestión de la calidad)
- NTC 6256:2021 (Norma específica los requisitos para un sistema integrado de gestión para una entidad del Poder Judicial)
- GTC 286:2021 (Guía - Directrices para la implementación de la NTC 6256)

6. ALCANCE: Inicia con la recepción por parte de los Servidores del Centro de Servicios de las acciones derivadas de Orientar a los usuarios, Responder las quejas y observaciones; Responder solicitudes de información, Publicar información y recepcionar correspondencia remitidas a los Juzgados Penales para Adolescentes y finaliza con las distintas acciones de respuesta al usuario y las acciones de mejora.

7. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD CON LA QUE SE DA INICIO AL PROCEDIMIENTO:	Recepción de la Correspondencia o PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones).
DEPENDENCIA (S) QUE DA (N) INICIO AL PROCEDIMIENTO:	Usuario externo o interno (Despacho Judicial).
ACTIVIDAD CON LA QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO:	Acción de Mejora
DEPENDENCIA QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO:	Centro de Servicios.
DEPENDENCIAS EN LAS QUE TIENE ALCANCE EL PROCEDIMIENTO (ADMINISTRATIVAS Y JUDICIALES):	Centro de Servicios.

CÓDIGO SRPAPAAU-5	ELABORÓ DIRECTOR CENTRO DE SERVICIOS	REVISÓ COORDINADOR NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DEL SIGCMA
VERSIÓN 01	FECHA 21-04-2022	FECHA 19-05-2022	FECHA 16-06-2022



8. LIDER DEL PROCEDIMIENTO:

Cargo	Dependencia
Coordinador - Director	Centro de Servicios

9. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO:

Cargo	Dependencia
Director Centro de Servicios	Notificaciones
Escribiente del Circuito	
Citadores	

10. PROVEEDORES E INSUMOS:

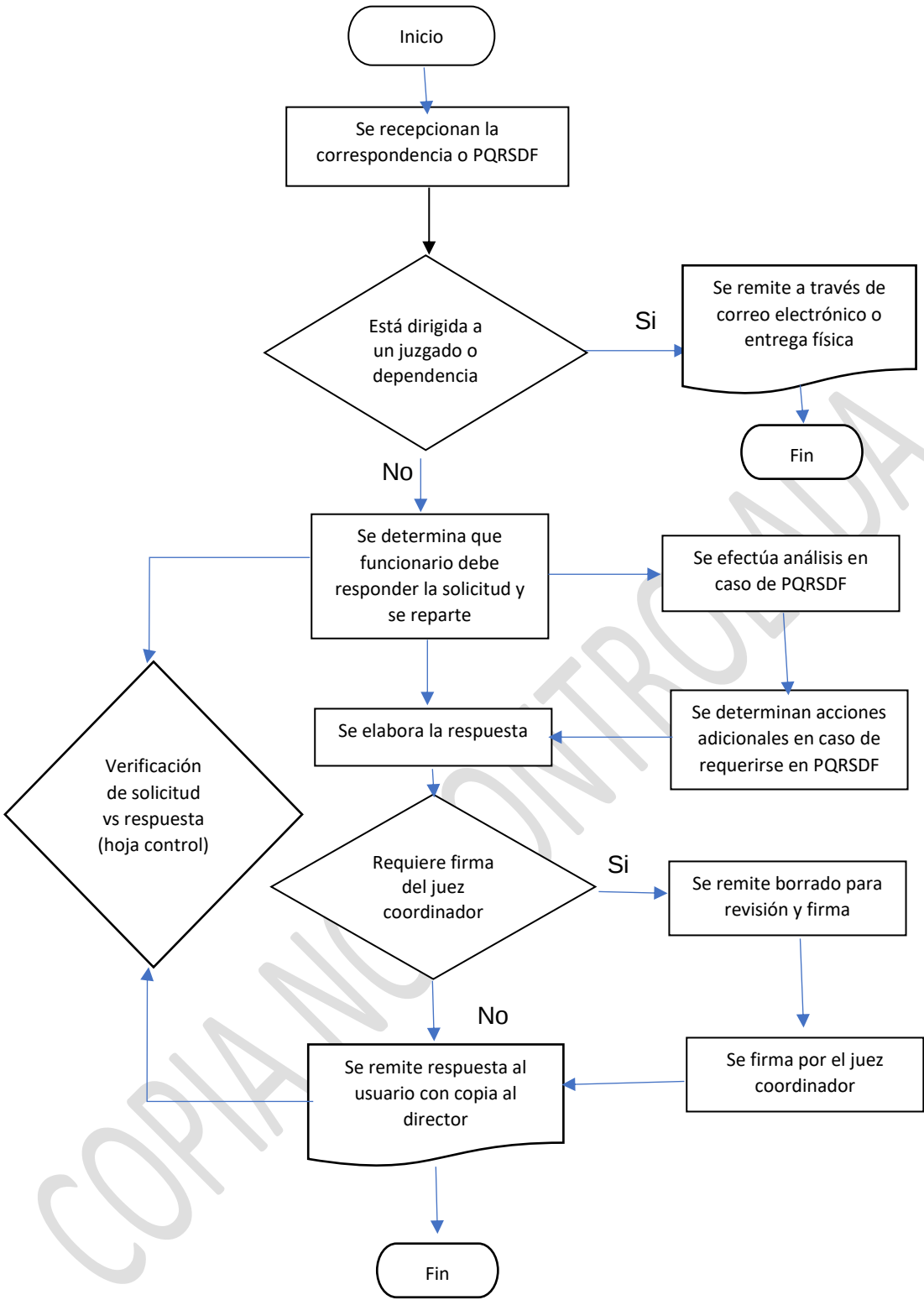
Proveedores	Entrada/Insumos
Planeación Estratégica	Direccionamiento Estratégico
Usuario externo o interno (Despacho Judicial).	Recepción de la Correspondencia o PQRSDF para efectuarse tramites o dársele respuesta.
SIGCMA	Direccionamiento Estratégico: Mejora Continua.
	Tomar acciones correctivas y/o preventivas del proceso.

11. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

TIPO DE CONTROL	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL
Aplicativo de seguimiento y control de la correspondencia (correo Outlook)	Mecanismo mediante el cual se realiza el registro de entrada de la correspondencia que se recibe en el centro de servicios y se lleva la trazabilidad de la misma hasta su entrega final en cada despacho.
Aplicativo web de PQRSDF de la Rama Judicial.	Mecanismo mediante el cual se realiza el registro de entrada de la correspondencia o PQRSDF que se recibe para el centro de servicios y se lleva la trazabilidad de la misma hasta su respuesta al usuario.
Revisión y confrontación de los documentos	Se realizará una revisión de confrontación de los documentos relacionados que se expidan.
Generar acción preventiva.	Generar acción preventiva correspondiente, producto de la autoevaluación del proceso realizado.

12. DIAGRAMA DE FLUJO:

CÓDIGO SRPAPAAU-5	ELABORÓ DIRECTOR CENTRO DE SERVICIOS	REVISÓ COORDINADOR NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DEL SIGCMA
VERSIÓN 01	FECHA 21-04-2022	FECHA 19-05-2022	FECHA 16-06-2022



CÓDIGO SRPAPAAU-5	ELABORÓ DIRECTOR CENTRO DE SERVICIOS	REVISÓ COORDINADOR NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DEL SIGCMA
VERSIÓN 01	FECHA 21-04-2022	FECHA 19-05-2022	FECHA 16-06-2022



13. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (Ciclo PHVA)

ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
P	Recepción de correspondencia o PQRSDF	Se recepciona la correspondencia a través de los canales previstos para tales fines y se verifica a quien va dirigida.	-Oficios	Despacho Judicial / director Centro de Servicios
H	Reparto de Correspondencia despachos judiciales	El escribiente (atención al público) efectúa la entrega de la correspondencia a los juzgados cuando se deba entregar en físico. La demás correspondencia se escanea y se remite a través de correo electrónico a los juzgados o a la oficina judicial (tutelas).	-Correo electrónico	Escribiente
H	Reparto de Correspondencia centro de servicios	El director del centro de servicios remite la comunicación al funcionario correspondiente o elabora la respuesta, según sea el caso.	-Correo electrónico	Director centro de servicios
H	Elaboración de respuesta	El funcionario da respuesta a la comunicación.	-Oficio	-Director Centro de Servicios -Técnico en Sistemas -Citadores -Escribiente -Asistente social
H	Análisis	En los casos de PQRSDF se analiza las causas que le dieron origen, prepara el contenido y envía la respectiva respuesta al usuario dentro de termino legal.	Respuesta al usuario	Director Centro de Servicios
H	Acciones adicionales	Se determina si adicional al comunicado de respuesta, se desarrolla otro tipo de acciones para eliminar la causa, tales como modificar procedimientos, reasignar funciones, etc. Siendo estas las acciones correctivas y preventivas que conduzcan a la mejora continua	Acta de acciones	Director Centro de Servicios
V	Informe a comité	Se debe presentar ante el comité un informe sobre el seguimiento efectuado a las quejas, reclamo y/u observación. En el cual se debe indicar el tiempo de respuesta, las acciones adelantadas y la efectividad de las mismas. El comité puede determinar otras acciones, que permitan satisfacción del usuario.	Informe de gestión	Director Centro de Servicios

CÓDIGO SRPAPAAU-5	ELABORÓ DIRECTOR CENTRO DE SERVICIOS	REVISÓ COORDINADOR NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DEL SIGCMA
VERSIÓN 01	FECHA 21-04-2022	FECHA 19-05-2022	FECHA 16-06-2022



ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
V	Seguimiento por parte del director	Se lleva un control en hoja de Excel donde verifica la fecha de recepción de la solicitud y la fecha de la entrega de la respuesta. Con esto se verifica las solicitudes pendientes.	- Cuadro control correspondencia	Director centro de servicios
A	Acción de Mejora	Realizar las Acciones de Mejora correspondientes, de acuerdo con la evaluación.	Acción de Mejora	-Juez Coordinador – Director Centro de Servicios -Técnico en Sistemas -Citadores -Escribiente

14. ANEXOS: Guía de procesos administrativos judiciales.
15. Control de Registros: Ver tabla de retención documental validada por el Comité Nacional del SIGCMA.

15.1. DOCUMENTOS INTERNOS: Ver listado maestro de documentos internos.

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE DE ARCHIVARLO	LUGAR DE ARCHIVO	CRITERIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
F-GD-001	Acta de reunión del comité de calidad	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	Listado Maestro de Documentos	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

15.2. DOCUMENTOS EXTERNOS: ver listado maestro de documentos externos.

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE DE ARCHIVARLO	LUGAR DE ARCHIVO	CRITERIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
N/A	Norma NTC ISO 9001:2015	Líder del proceso	Líder del proceso	N/A	Hasta que exista una nueva versión de la norma	Destrucción

15.3. CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
001	16/06/2022	No Aplica, Creación del documento

CÓDIGO SRPAPAAU-5	ELABORÓ DIRECTOR CENTRO DE SERVICIOS	REVISÓ COORDINADOR NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DEL SIGCMA
VERSIÓN 01	FECHA 21-04-2022	FECHA 19-05-2022	FECHA 16-06-2022