



**CARACTERIZACIÓN - ATENCIÓN AL USUARIO**

Elaboró: Coordinador de Calidad			Revisó: Coordinadora de Calidad SPA Bogotá			Aprobó: Comité Líderes de Calidad			
Fecha: 25-02-2013			Fecha: 9-07-2019			Fecha: 23-07-2019			
<b>Nombre del Proceso:</b> Atención al Usuario									
<b>Objetivo:</b>		Orientar y Tramitar oportuna y adecuadamente las solicitudes de los usuarios que acceden al Centro de Servicios, a través de los mecanismos y procedimientos establecidos para tal fin, buscando la satisfacción de los mismos de acuerdo con sus requerimientos.				<b>RESPONSABLE</b>	Líder del Proceso		
<b>PROVEEDORES</b>	<b>TIPO</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>CICLO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>PARTES INTERESADAS</b>	<b>TIPO</b>
Líderes y servidores del proceso.	Interno	Información estadística y procedimental	P	Elaborar o actualizar un manual de Atención al Usuario.	Establecer los protocolos para la atención al usuario a través de un manual.	Juez(a)Coordinador(a) del Centro.	Manual de atención al usuario	Todos los procesos	Interno
Usuarios, ciudadanía en general y partes interesadas.	Externo	Solicitudes y PQRS	P	Definición del procedimiento para la atención de las PQRS.	Mediante la aplicación del procedimiento para el Trámite de Quejas, Reclamos y Sugerencias		Procedimiento para la atención de PQRS		
Direccionamiento Estratégico.	Interno	Directrices y normatividad aplicable al proceso.	P	Planificar los productos y servicios prestados.	Elaborar el portafolio de servicios planificando e identificando los atributos y requisitos de los productos y/o servicios que ofrece el proceso de atención al usuario	Juez(a)Coordinador(a) del Centro.	Portafolio de productos y servicios	Todos los procesos del SGC	Interno
Usuarios, ciudadanía en general y partes interesadas	Externo	Necesidades, requisitos, expectativas.						Usuarios, ciudadanía en general y partes interesadas	Externo
Usuarios, ciudadanía en general y partes interesadas	Externo	Solicitudes y/o necesidades de servicios judiciales	H	Recibir e identificar tipo de solicitud para iniciar la atención y/o tramites respectivos	En las ventanillas del Centro de Servicios 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 puede ser redireccionado a los responsables correspondientes.	Juez(a)Coordinador(a) del Centro.	*Reparto y/o asignación de Juzgados Penales *Suministro de información *Consulta de procesos *Reproducción de Documentos y de Cd's. *Asesoría para consulta de procesos en módulos virtuales *Presentaciones personales *Registro de actuaciones (información) en Justicia Siglo XXI. *Suministro de Información Telefónica General.	Todos los procesos del SGC	Interno
*Defensoras(es) Públicos (Defensoría del Pueblo) o Privados. *Agentes del Ministerio Público, Procuradores Delegados, entre otros, del Ministerio Público. *Servidoras(es) de la Policía Nacional de Colombia. *Fiscales, Asistentes Judiciales, Técnicos, entre otros, de la Fiscalía General de la Nación. *Servidoras(es) de la Dirección de Policía Judicial DIJIN (SIJIN) *Servidoras(es) del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC	Externo							Usuarios, ciudadanía en general y partes interesadas	Externo



*Defensoras(es) Públicos (Defensoría del Pueblo) Altas Cortes y Tribunales *Agentes del Ministerio Público, Procuradores Delegados, entre otros, del Ministerio Público. *Servidoras(es) de la Policía Nacional de Colombia. *Fiscales, Asistentes Judiciales, Técnicos, entre otros, de la Fiscalía General de la Nación. *Servidoras(es) de la Dirección de Policía Judicial DIJIN (SIJIN) *Servidoras(es) del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC	Interno	Solicitudes telefónicas de información	H	Atender telefónicamente solicitudes de información interinstitucional.	Se da trámite a las solicitudes de las entidades interesadas y competentes frente al uso de información de los procesos judiciales de manera telefónica.	Líder Proceso de Atención al Usuario.	Información del estado y trámite de los Procesos Judiciales, siempre y cuando no sea de carácter reservado, siguiendo en todo caso los términos establecidos.	*Defensoras(es) Públicos (Defensoría del Pueblo) Altas Cortes y Tribunales *Agentes del Ministerio Público, Procuradores Delegados, entre otros, del Ministerio Público. *Servidoras(es) de la Policía Nacional de Colombia. *Fiscales, Asistentes Judiciales, Técnicos, entre otros, de la Fiscalía General de la Nación. *Servidoras(es) de la Dirección de Policía Judicial DIJIN (SIJIN) *Servidoras(es) del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC	Externo
Usuarios, ciudadanía en general y partes interesadas	Externo	PQRSs frente a la prestación de los servicios prestados	H	Recibir y tramitar PQRSs	Recepcionar PQRS e iniciar el trámite para atenderlas. El trámite de la PQRS, de acuerdo al tipo, puede ser resuelta de inmediato o puede ser redireccionada a los responsables de darles atención y tratamiento	Juez(a) Coordinador(a) del Centro.	Respuesta a PQRS	Usuarios, ciudadanía en general y partes interesadas	Externo
Despachos Judiciales.	Interno							Despachos Judiciales	Interno
Usuarios, ciudadanía en general y partes interesadas.	Externo	Correspondencia y documentos en general (oficios, comunicaciones, cartas, etc.)	H	Recibir, clasificar y distribuir correspondencia	Recibir toda la correspondencia que ingresa al Centro de Servicios, clasificarla y distribuirla a los encargados de tramitarla.	Líder Proceso de Atención al Usuario.	Administración de correspondencia para ser tramitada por los responsables e involucrados	Todos los procesos	Interno
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 por las responsables, verificando la oportunidad y efectividad de las respuestas.	Juez(a) Coordinador(a) del Centro.	Seguimiento y verificación del eficaz tratamiento de PQRS.	Proceso Mejoramiento y Evaluación del SGC.	Interno
Todos los procesos.	Interno	Respuesta y tratamiento de PQRS.							
Todos los Servidores que intervienen en el proceso.	Interno	Estadísticas y datos de gestión del proceso	V	Autoevaluar la gestión del proceso	Cálculo y análisis de los indicadores del proceso y seguimiento a los mapas de riesgos	Líder Proceso de Atención al Usuario.	Indicadores analizados y actualizados y mapa de riesgos	Proceso Mejoramiento y Evaluación del SGC.	Interno
Todos los Servidores que intervienen en el proceso.	Interno	Estadísticas y datos de gestión	V	Generación de estadísticas de las actividades del proceso	Se recopila la información del proceso, se consolida y se generan informes de gestión	Líder Proceso de Atención al Usuario.	Informes de gestión	Proceso Direccionamiento Estratégico.	Interno



Todos los Servidores que intervienen en el proceso.	Interno	Estadísticas y datos de gestión	V	Verificar el cumplimiento del Manual de Atención al Usuario	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. Luego el equipo de calidad presentará las propuestas de ajuste pertinentes que serán avaladas por la Alta Dirección.	Líder Proceso de Atención al Usuario.	Informe de seguimiento al Manual de atención al usuario.	Proceso Mejoramiento y Evaluación del SGC.	Interno
Todos los Servidores que intervienen en el proceso.	Interno	Portafolio de productos y servicios.	V	Verificar el cumplimiento de la planificación de los productos y/o servicios	Se identifican nuevos productos y Servicios para el portafolio.	Líder Proceso de Atención al Usuario.	Portafolio de productos y servicios actualizado	Proceso Mejoramiento y Evaluación del SGC.	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	Líder Proceso de Atención al Usuario.	Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Proceso Mejoramiento y Evaluación del SGC.	Interno
RECURSOS									
PROCESOS QUE SUMINISTRAN LOS RECURSOS		RECURSOS SUMINISTRADOS Tipo de recurso				PARÁMETROS DE MEDICIÓN			
Gestión Tecnológica, Gestión Humana, Adquisición de Bienes y Servicios.		Muebles, enseres, papelería y equipo de oficina				Solicitudes de copias de CD'S tramitadas			
		Software (Justicia Siglo XXI) y hardware (Redes LAN Y WAN)				Porcentaje de documentos tramitados oportunamente en correspondencia			
		Recursos Financieros				Control de documentos Recepción a Juzgados			
		Recurso Humano				Eficacia en el tramite de reparto de audiencias programadas			
						Recepción reparto y entrega de escritos a los juzgados Penales Municipales de Conocimiento y Penales de Circuito de Conocimiento.			
						PQRS tramitadas			
						Peticiónes escritas tramitadas			
DOCUMENTOS DESCRIPTIVOS					REQUISITOS DE NORMA NTCISO 9001:2015 APLICABLES				
Procedimiento para reproducción de audiencias en medio magnético (CD'S)					4.1 Comprensión de la organización y de su contexto		8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios		
Procedimiento para descargue de cámaras.					4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas		8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios		
Procedimiento para recepción y distribución de correspondencia.					4.4 Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos		8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio		
Procedimiento de respuesta a usuarios.					5.1 Liderazgo y compromiso		8.5.2 Identificación y trazabilidad		
Procedimiento recepción de documentos a Juzgados.					5.1.2 Enfoque al cliente		8.6 Liberación de los productos y servicios		
Procedimiento para reparto de solicitudes de audiencia preliminar inmediata.					6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades		8.7 Control de las salidas no conformes		
Procedimiento para reparto de solicitudes de audiencia preliminar programada.					7.3 Toma de conciencia		9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación		
Procedimiento para reparto de conocimiento.					7:5 Información documentada		9.1.1 Generalidades		
Procedimiento para la recepción y trámite de las PQRSs.					8.1 Planificación y control operacional		9.1.2 Satisfacción del Cliente		
					8.2.1 Comunicación con el cliente		9.1.3 Análisis y evaluación		
					8.2.2 Determinación de de los requisitos para los productos y servicios		10.2 No conformidad y Acción correctiva		
							10.3 Mejora continua.		
					REQUISITOS LEGALES APLICABLES		RIESGOS DEL PROCESO		
					Ver: NUMERAL 5. NORMATIVIDAD en cada uno de los procedimientos que conforman el proceso.		Ver mapa de riesgos		
CONTROL DE CAMBIOS									
FECHA	CAMBIOS				VERSIÓN	VERSION GENERADA			
7/9/2019	Actualización de los requisitos aplicables y de la terminología, según los numerales de la norma NTC ISO 9001:2015				01	02			