

IDENTIFICACION SALIDAS NO CONFORMES

PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO

PRODUCTOS O SERVICIOS CONFORME		LIBERACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO		SALIDA NO CONFORME	CONCESIÓN		CORRECCIÓN		REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA	
PRODUCTOS O SERVICIOS	REQUISITOS	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DESCRIPCION	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DESCRIPCION	RESPONSABLE	SI	NO
Respuesta escrita a solicitudes	Información oportuna cumpliendo con los términos de entrega Información precisa	Tramitar oportunamente, de forma precisa las solicitudes presentadas por los usuarios de manera escrita, cumpliendo las disposiciones legales y de procedimiento interno.	Grupo Atención al Usuario	No trámite de las solicitudes Solicitudes entregadas con información inexacta	Entrega fuera del término establecido Corrección y entrega de solicitudes tramitadas con información inexacta.	Grupo Atención al Usuario	Tramitar adecuadamente y entregar las solicitudes a los usuarios respectivos	Grupo Atención al Usuario	X	
Copia de audiencias	Entrega oportuna y precisa de la audiencias solicitadas	Proporcionar copia de las audiencias públicas y reservadas solicitadas por los usuarios internos y externos, en discos ópticos u otros medios magnéticos cumpliendo con los parámetros establecidos para tal fin	Grupo Archivo Tecnológico	No entrega de la copia de las audiencias solicitadas Audiencias entregadas de forma inexacta	Entrega fuera del término establecido Corrección y entrega de solicitudes tramitadas con archivos inexactos.	Grupo Archivo Tecnológico	Suministrar copia de las audiencias solicitadas por los usuarios bajo los parámetros establecidos para audiencias públicas y reservadas.	Grupo Archivo Tecnológico	X	
Asignación de los expedientes a los Juzgados de Conocimiento	Entrega oportuna del expediente	Fijar por reparto, a los juzgados Penales Municipales y de Circuito con función de conocimiento, los escritos de acusación, preclusiones y preacuerdos, recursos de queja y apelaciones, radicados por los fiscales y defensores, entregando la carpeta del	Grupo Reparto de Conocimiento	No entrega del expediente al respectivo juzgado	Entrega retardada del expediente	Grupo Reparto de Conocimiento	Allegar la carpeta del proceso correspondiente al juzgado establecido	Grupo Reparto de Conocimiento	X	

		proceso correspondiente al juzgado establecido.								
Asignación de los expedientes a los Juzgados de Garantías	Suministro de fecha y hora de la audiencia. Asignación del juzgado para la realización de la audiencia	Establecimiento de la fecha y la hora de las solicitudes de audiencias programadas que solicitan los fiscales, los defensores o las víctimas y hacer el reparto a los juzgados de garantías.	Grupo Reparto de Garantías	Devolución de la carpeta por continuación de audiencia	Asignación de juzgado para la realización de la audiencia	Grupo Reparto de Garantías	Efectuar el reparto de la carpeta con devolución por continuación de audiencia previa verificación de la constancia respectiva por parte de juzgado que la devuelve.	Grupo Reparto de Garantías	x	
Recepción de la correspondencia, proveniente de los usuarios externos	Recepción y radicación de la correspondencia Direccionamiento de la correspondencia	Recibir, radicar y entregar, la correspondencia de los usuarios externos, a los Juzgados del complejo judicial y a los diferentes grupos del Centro de Servicios Judiciales.	Grupo Correspondencia	No recepción de correspondencia Direccionamiento erróneo de la correspondencia	Entrega retardada de la correspondencia al respectivo tramitador	Grupo Correspondencia	Recibir, radicar y direccionar la correspondencia de los usuarios externos, a los diferentes entes tramitadores.	Grupo Correspondencia	X	
Recepción de la correspondencia, proveniente de los usuarios internos	Examinar lo que va a ingresar Registro del ingreso Distribución de expedientes y documentación interna	Registrar y examinar el ingreso y la distribución de expedientes y documentación interna, provenientes de los Juzgados Penales del complejo judicial, al igual que de las Sedes Descentralizadas, de Ejecución de Penas y del Tribunal Superior de Bogotá.	Grupo Recepción a Juzgados	No registro de los expedientes y de la documentación que ingresa	Registro de los expedientes y de la documentación que ingresa	Grupo Recepción a Juzgados	Examinar y registrar el ingreso y la distribución de expedientes y documentación interna, provenientes de las diferentes unidades	Grupo Recepción a Juzgados	X	
Respuesta a las PQRS	Conteste Oportunamente Cumplimiento de los términos de entrega	Tramitar y solucionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que sean presentadas por los usuarios y partes procesales ante el Centro de Servicios Judiciales y Juzgados del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá.	Empleado asignado	No tramite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que presentan los usuarios	Tramite fuera del término establecido	Empleado asignado de dar trámite a las solicitudes	Dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presentan ante el Centro de Servicios Judiciales y los Juzgados del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá.	Empleado asignado	X	

SERVICIO/PRODUCTO:	Describir los productos o servicios que son el resultado del proceso
LIBERACIÓN DEL SERVICIO:	Autorización para entregar el producto o servicio que cumple los requisitos al cliente o proseguir a la siguiente actividad del proceso
DESCRIPCIÓN (LIBERACIÓN DEL SERVICIO):	Describir en que consiste la liberación del producto o servicio y el documento en el cual queda registrada dicha información.
RESPONSABLE DE LA LIBERACIÓN DEL SERVICIO:	Se registra el cargo del servidor judicial que realiza la autorización para proseguir a la siguiente actividad o entregar el servicio que cumple los requisitos al cliente.
SALIDA NO CONFORME:	Es aquel que no cumple con los requisitos definidos (Legales, del Cliente, de la entidad)
DESCRIPCIÓN (Servicio No Conforme):	Describir en que consiste el servicio No Conforme que se puede presentar, teniendo en cuenta los requisitos definidos para cada servicio y el documento en el cual queda registrado.
CONCESIÓN	Autorización para liberar un servicio que no cumple con los requisitos
DESCRIPCIÓN (Concesión):	Describir si se puede dar la Concesión, en caso afirmativo explicar en qué consiste, teniendo en cuenta los requisitos definidos para cada servicio y el documento en el cual queda registrado.
RESPONSABLE DE LA CONCESIÓN:	Se Registra el cargo de la Persona que autoriza la liberación de un Servicio que no cumple con los requisitos.
CORRECCIÓN:	Indica la acción a tomar para eliminar una no conformidad detectada que puede ser por el servicio no conforme.
DESCRIPCIÓN (Corrección)	Describir en qué consiste la corrección del Servicio No Conforme y el documento en el cual queda registrada.
RESPONSABLE DE LA CORRECCIÓN:	Se registra el cargo de la persona que realiza la Corrección del Servicio No Conforme
REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA:	Colocar si el servicio no conforme identificado requiere la declaración de una NO CONFORMIDAD y una ACCIÓN CORRECTIVA, de acuerdo a la gravedad, frecuencia o impacto del Servicio No Conforme, cuando se presente.