



PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO

PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA

Elaboró	Revisó	Aprobó
Líder de Grupo	Líder del proceso	Comité de Calidad
Fecha: 25-02-2013	Fecha: 09-10-2019	Fecha: 28-11-2019

1. OBJETIVO
Recibir, radicar y entregar, la correspondencia que radican los usuarios externos, a los Juzgados del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá y a los diferentes grupos del centro de servicios judiciales con la mayor celeridad y el mínimo margen de error en el direccionamiento.
2. ALCANCE
Inicia con la recepción de la correspondencia a los usuarios que llegan a las ventanillas del Grupo Recepción de Correspondencia y termina con la entrega de la correspondencia a los destinatarios internos, registro y archivo de los respectivos recibidos. Este procedimiento debe ser aplicado por el grupo de recepción de correspondencia externa del centro de servicios judiciales del SPA Bogotá.
3. RESPONSABLE
Líder del grupo de correspondencia.
4. DEFINICIONES
C.U.I.: Código único de Investigación. Número de 23 dígitos, aportado por la Fiscalía General de la Nación que identifica una noticia criminal. NI: Numero interno generado en el centro de servicio judiciales. Correspondencia ordinaria: Todo tipo de correspondencia allegada al centro de servicios judiciales por medio de las ventanillas del grupo de recepción de correspondencia, incluidas las quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones (PQRS) y acciones de tutela donde el accionado sea el centro de servicios judiciales. PQRS: peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los ciudadanos usuarios. Consecutivo: Código único asignado a cualquier documento que ingresa por las ventanillas de correspondencia. Planilla Trazabilidad Correspondencia: Planilla en Excel mediante la cual se registran los siguientes datos: consecutivo, fecha de ingreso, remitente, número interno, cui, número de folios, destinatario y tipo de documento de una comunicación cualquiera dirigida a los juzgados o al centro de servicios judiciales y que permite describir la trayectoria del documento hasta llegar a su destinatario final. Registro: Tipo especial de documento que evidencia la ejecución de una labor. Mesa de Control: Puesto de trabajo del centro de servicios judiciales designado exclusivamente para la selección, clasificación y alistamiento de la correspondencia para su posterior distribución y entrega y cuyo objetivo es mantener actualizada la planilla trazabilidad correspondencia. Filtrar planilla: Actividad realizadas diariamente en las ventanillas de correspondencia mediante la cual se seleccionan de las planillas de Excel determinados datos de acuerdo a parámetros establecidos. Red: Conexión interna de los equipos de cómputo del Centro de Servicios Judiciales del SPA utilizada por el grupo de correspondencia.
5. NORMATIVIDAD

Constitución Política de Colombia de 1991.

Ley 906 De 2004. Por La Cual se Expide el Código de Procedimiento Penal.

Decreto 2591 de 1991. Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política.

Ley 594 de 2000. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.

NTC ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

NTC ISO 14001:2015. Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

NTC ISO 31000:2018. Gestión del Riesgo. Directrices.

6. ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Revisar y recibir correspondencia	<p>Recibir y revisar la correspondencia que los usuarios entregan en las ventanillas del grupo de correspondencia para ser radicada, para el efecto se debe verificar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Que vaya dirigida exclusivamente a juzgados y/o centro de servicios judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, ubicados en las respectivas sedes donde se hace la entrega de correspondencia.2. Que el documento cumpla con los requisitos para radicar correspondencia, según la siguiente lista de chequeo:<ul style="list-style-type: none">• Número del proceso: CUI y número interno (NI). El NI no es obligatorio para la radicación de documentos.• Nombres y apellidos completos del peticionario.• Número de identificación del peticionario.• Dirección clara y completa, indicando si se trata de nueva nomenclatura, si la misma se ubica en el sur o en el norte de la ciudad.• Barrio o Sector de la ciudad.• Número de Teléfono fijo.• Número de Celular.• Correo Electrónico3. Verificar la existencia del proceso en el aplicativo Justicia XXI haciendo la búsqueda por CUI o número interno. <p><u>Correspondencia NO dirigida a juzgados o centro de servicios judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, ubicados en cada sede.</u></p> <p>No se recibe correspondencia dirigida a destinatarios diferentes a juzgados o grupos del centro de servicios judiciales del sistema penal acusatorio de Bogotá, de la sede en que se esté radicando la correspondencia; se debe explicar al usuario las razones por las cuales no se le puede recibir e informarle a dónde debe dirigirse.</p> <p>Si este tipo de correspondencia llega en sobre</p>	Encargado ventanilla de Correspondencia

6. ACTIVIDADES			
PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
		<p>cerrado, se le debe dar trámite como se describe a continuación:</p> <p><u>Correspondencia en sobre cerrado:</u></p> <p>La correspondencia que llega por correo certificado: Correo-472, servientrega, coordinadora mercantil, envía, rapidísimo, etc., en sobre cerrado, se debe abrir, revisar su contenido, verificar en el sistema justicia XXI, ponerle sello de recibido, darle consecutivo y direccionarlo.</p> <p>Cuando en el sobre cerrado se encuentra correspondencia NO dirigida a juzgados o centro de servicios judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, ubicados en cada sede, se le debe dar trámite verificando en el Sistema Justicia XXI cuál es el destino de la correspondencia, entregándola al grupo de respuesta a usuarios para su re- direccionamiento y remisión a quien corresponda; enviarla al lugar donde se encuentre la carpeta original.</p> <p><u>Recepción de PQRS:</u></p> <p>Las quejas, reclamos y sugerencias –QRS- se recibe en forma verbal y escrita.</p> <p>Forma Verbal:</p> <p>Suministrar formato de PQRS indicándole al usuario los campos que son de obligatorio diligenciamiento.</p> <p>Verificar el total diligenciamiento del Formulario PQRS.</p> <p>Radicarlo según paso N° 2.</p> <p>Forma escrita:</p> <p>Si el usuario presenta la PQRS mediante escrito verificar que en este figuren por lo menos: nombre, tipo y número del documento de identidad, correo electrónico dirección de domicilio o de notificación, teléfono fijo y/o celular. Debe presentarla en original y copia.</p>	
2	Radicar la correspondencia	<p>Para toda la Correspondencia allegada por las ventanillas incluidas las PQRS (presencial o correo postal), se debe:</p> <p>Asignar NÚMERO CONSECUTIVO generado por la Planilla “Trazabilidad Correspondencia”.</p> <p>Escribir manualmente en la parte superior derecha, tanto del documento original como de la copia, el NUMERO CONSECUTIVO, cuidando que los dos documentos conserven el mismo número asignado.</p> <p>Colocar timbre con el reloj radicador, en la parte superior derecha de la hoja, o en la parte que tenga espacio en blanco, no se debe colocar el timbre del reloj, sobre la parte escrita del</p>	Encargado ventanilla de Correspondencia

6. ACTIVIDADES			
PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
		<p>documento.</p> <p>Devolver la copia al usuario y en el caso que aplique informar el tiempo en que puede reclamar la respuesta a su requerimiento.</p> <p>Seguir el mismo procedimiento a las PQRS que se presenten, no importando si se hace mediante Formulario, oficio o correo postal.</p>	
3	Registrar la correspondencia	<p>Registrar en la Planilla en Excel "Trazabilidad Correspondencia" todos los datos solicitados en la misma.</p> <p><u>Correspondencia prioritaria:</u></p> <p>Aplazamientos de audiencia del mismo día y del día siguiente a la fecha de radicación, Apelaciones y Acciones Constitucionales.</p> <p>En estos casos una vez se ha registrado el documento en la planilla y asignado un consecutivo, se debe pasar de inmediato a la mesa de Control para su distribución.</p> <p>En mesa de control es anotada en la planilla tramite prioritario para efectos del acuse de recibido.</p> <p><u>Documentos para anexar:</u></p> <p>Cuando el documento que se está radicando es únicamente informativo y por tanto es para anexarlo a una carpeta de un proceso determinado se verifica la ubicación en el Sistema Justicia XXI y se direcciona dicha correspondencia a donde se encuentre la carpeta.</p> <p><u>Correspondencia para juzgados:</u></p> <p>Si la carpeta se encuentra en un Juzgado la correspondencia deberá ser remitida a éste, así no corresponda al destinatario del documento.</p>	Encargado ventanilla de Correspondencia
4	Entregar correspondencia a mesa de Control	<p>El encargado de la Mesa de Control recopila por RED la información de la correspondencia radicada en las ventanillas, que permita hacer copia de la relación de la correspondencia que recibe, en el horario establecido, junto con el paquete de correspondencia recibida en físico.</p>	Encargado ventanilla de Correspondencia
5	Verificar en mesa de control los documentos recibidos	<p>Comparar la información aportada en la Planilla Trazabilidad Correspondencia con los documentos físicos entregados a la mesa de control.</p> <p>Se debe verificar uno a uno, que los documentos</p>	Encargado mesa de control

6. ACTIVIDADES			
PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
		recibidos por la ventanilla correspondan a la planilla. En caso de faltantes informar inmediatamente al encargado de ventanilla que los entrega.	
6	Consolidar la correspondencia recibida, clasificar, filtrar e imprimir planillas	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidar la información aportada por cada una de las ventanillas de correspondencia en una sola planilla Trazabilidad Correspondencia. • Clasificar las solicitudes en físico y filtrar la Planilla Trazabilidad Correspondencia por: <ul style="list-style-type: none"> Juzgados Grupo de Respuesta a Usuarios Centro de Servicios Judiciales • La información digital se archiva en las carpetas virtuales creadas para cada clasificación por día. • Imprimir las planillas para la distribución por destinatario. En total son quince (15) planillas, que corresponden a: <ol style="list-style-type: none"> 1. Juzgados penales municipales con función de conocimiento 2. Juzgados penales municipales con función de control de garantías 3. Juzgados penales de circuito con función de conocimiento 4. Grupos del centro de servicios judiciales 5. Grupo respuesta a usuarios. 6. Grupo archivo de gestión 7. Respuestas káiser 8. Grupo capturas y libertades 9. Grupo envíos a juzgados de EPMS 10. Grupo archivo definitivo 11. Oficina de apoyo judicial 12. Mesa de trabajo 13. Grupo archivo de EPMS 14. URIS (sedes descentralizadas) 15. Comisorios extemporáneos. 	Encargado mesa de control
7	Entregar al destinatario y/o anexas correspondencia	<p>Entregar la correspondencia recibida, a todos los Juzgados y a los diferentes grupos del Centro de Servicios, mediante planilla impresa.</p> <p>Al grupo de Respuesta a Usuarios además de entregarle la planilla en físico se le envía de manera virtual para lo pertinente. (Procedimiento de Respuesta de Correspondencia a Usuarios)</p> <p>Anexar a las carpetas la correspondencia que fue direccionada para registro de actuaciones.</p> <p>Comparar lo entregado en físico contra lo relacionado en la Planilla Trazabilidad Correspondencia.</p> <p>Toda planilla debe ser firmada por parte del</p>	Encargado de entregar correspondencia

6. ACTIVIDADES			
PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
		<p>destinatario, indicando la fecha de recibo. Cuando el destinatario se niega a recibir el documento, se diligencia el formato "Constancia de negativa de recibido de documentos".</p> <p>Tramitar Devoluciones: la devolución se tramita haciendo seguimiento y ubicando la carpeta y entregando el documento al nuevo destino, dejando la anotación correspondiente en la misma planilla y en el archivo Trazabilidad Correspondencia se registra la fecha de la devolución.</p> <p>En caso que el destinatario ya no se encuentre en la sede, se debe realizar un oficio por el grupo de respuesta a usuarios, para enviar el documento a su lugar de origen, dejando anotación en la planilla.</p>	
8	Archivar planillas de recibido	<p>Previamente al archivo de la Planilla Trazabilidad Correspondencia física de la Mesa de Control, se deja registro de la fecha en la cual el documento llegó a su destinatario final.</p> <p>La constancia de recibido en la Planilla Trazabilidad Correspondencia física, se archiva en las carpetas respectivas para juzgados, centro de servicios, respuesta a usuarios y káyser.</p>	Encargado mesa de control
9	Controlar devoluciones	<p>Para las devoluciones se debe tramitar con el mismo radicado, verificando en el Software Sistema justicia XXI la ubicación de la carpeta, dejando constancia en la planilla del porqué, se le dio un nuevo destino.</p> <p>En el caso que se le genere un nuevo número de radicación a la solicitud, se debe informar al solicitante el nuevo número para que reclame la respuesta con el último radicado y la búsqueda se haga con el radicado con el cual se dio la respuesta.</p> <p>En la planilla Trazabilidad Correspondencia, se debe hacer la anotación frente al primer y al segundo número de radicado, haciendo referencia al número contrario en cada caso. Lo anterior para poder hacer trazabilidad del documento, seguimiento a las fechas de radicación, tiempo de respuesta, etc.</p>	Encargado mesa de control y Encargado Ventanilla 1
10	Entregar las respuestas a los derechos de petición.	<p>Las respuestas a los derechos de petición o cualquier solicitud que el usuario haya radicado e indicado que reclama por ventanilla, se reciben del grupo de respuesta a usuarios en archivo personal de cada integrante del grupo de respuesta a usuarios, y son entregados en ventanilla del grupo de correspondencia, cuando el peticionario se presenta a reclamarla.</p> <p>Si el peticionario se presenta y la respuesta no se</p>	Encargado de ventanilla de entrega de respuesta escrita a usuarios

6. ACTIVIDADES			
PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
		encuentra en archivo, se debe averiguar el estado de la respuesta por medio de la base compartida con el grupo de respuesta a usuarios y haciendo uso de los medios tecnológicos de comunicación disponibles como chat etc. Para poder dar una solución al usuario.	

7. REGISTROS						
CODIGO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIARLO	LUGAR DE ARCHIVO	CRITERIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	Planilla Trazabilidad Correspondencia	Encargado ventanilla de correspondencia	Computador ventanillas	Ver TRD	Ver TRD	Ver TRD
	Planilla tramite prioritario	Encargado mesa de control	Computador mesa de control	Ver TRD	Ver TRD	Ver TRD
	Constancia de negativa recibido de documentos	Encargado de entregar correspondencia				

8. ANEXOS

Requisitos para recibir correspondencia
Formato Formulario PQRS (listado maestro de documentos)

9. CONTROL DE CAMBIOS

Cambios a la versión 00	FECHA: 2010	VERSIÓN GENERADA: 01
--------------------------------	--------------------	-----------------------------

Se diseña un método para radicar la correspondencia en una base Excel y no manualmente como se hacía en el procedimiento inicial.

Se separan del grupo de correspondencia las actividades de dar la respuesta a lo recibido, generando el procedimiento de respuesta de correspondencia escrita a usuarios.

Cambios a la versión 01	FECHA: 09-10-2019	VERSIÓN GENERADA: 02
--------------------------------	--------------------------	-----------------------------

Normatividad:

Se actualiza la normatividad. Se elimina la de la normatividad, la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2009, por haber sido derogada.

Paso 1. Revisar y recibir correspondencia: Se corrige el alcance del procedimiento en el ítem “Correspondencia que no esté dirigida a juzgados o centro de servicios judiciales de Paloquemao” por “...dirigida a juzgados o centro de servicios judiciales del sistema penal acusatorio de Bogotá”. No solo se aplica el procedimiento en Paloquemao pues este procedimiento debe ser aplicado en todas las sedes del centro de servicios judiciales del sistema penal acusatorio de Bogotá.

Se corrige redacción y se organizan los párrafos para mayor claridad en el procedimiento, en cuanto a correspondencia no dirigida a juzgados y centro de servicios judiciales del SPA y correspondencia recibida por correo certificado, pues la anterior versión generaba contradicción entre párrafos (en uno “no recibir” y en otro “se debe recibir”), además se puntualiza quien debe responder cuando la correspondencia no es para el SPA. Se elimina la palabra nota, integrando su contenido como parte de los párrafos.

Paso 7. Entregar al destinatario y/o anexar correspondencia: se corrige quien realiza la actividad de

anexar a las carpetas la correspondencia direccionada para registro de actuaciones. En ésta versión lo realiza el grupo de correspondencia y no archivo de Gestión.

Se actualiza el método para registrar en la planilla cuando el destinatario se niega a recibir un documento, de hacer solo la anotación en la columna observaciones de la planilla a juzgados, se pasa a hacer diligenciar el formato “constancia de negativa de recibido de documentos” y se integra el formato dentro del ítem 7, registros.

Tramitar Devoluciones: se complementa la actividad con la inclusión de la fecha de la devolución en el archivo de trazabilidad, y en el caso que el destinatario ya no se encuentre en la sede, se complementa que el oficio lo realiza el grupo e respuesta a usuarios de la sede correspondiente.

Paso 8. Se complementa la actividad de archivo de la Planilla física Trazabilidad Correspondencia de la Mesa de Control, dejando registro de la fecha en la cual el documento llegó a su destinatario final. Se adiciona en la descripción de archivo la carpeta káyser

Paso 9. Controlar devoluciones. Dada la imposibilidad del grupo de mantener el radicado original en los documentos que son devueltos se regula la práctica que se viene dando a los documentos devueltos, de generar un nuevo radicado, quedando la actividad como se describe en los párrafos dos y tres del paso nueve.

Paso 10. Entregar las respuestas a los derechos de petición. Se adiciona esta actividad ya que no estaba contemplada en el procedimiento.