



FORMATOS SIGCMA

PROCEDIMIENTO

1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO EXTERNO.
2. **PROCESO AL QUE PERTENECE:** ATENCIÓN AL USUARIO.
3. **UBICACIÓN Y COBERTURA DEL PROCEDIMIENTO:**

Nivel	
Estratégico	
Misional	
Apoyo	X
Evaluación y Mejora	

Cobertura	
Central	
Nacional	
Seccional	X

4. **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Recibir, radicar y direccionar la correspondencia que allegan los usuarios externos de manera física y virtual mediante el correo electrónico institucional y por las diferentes franquicias de mensajería; suministrar información general de procesos penales (salvaguardando las actuaciones reservadas) adelantados ante los Juzgados y trámites que correspondan al Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá.

5. **MARCO NORMATIVO**

- ✓ **Constitución Política de Colombia.**
- ✓ **Ley 270 de 1996.** Estatutaria de la Administración de Justicia.
- ✓ **Ley 599 de 2000.** Código Penal.
- ✓ **Ley 594 de 2000.** Por medio del cual se dicta la Ley General de Archivo y se dictan otras disposiciones.
- ✓ **Ley 906 de 2004.** Código de Procedimiento Penal.
- ✓ **Ley 1273 de 2009.** Por medio de la cual se modifican Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado – denominado “de la protección de la información y de los datos” y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.
- ✓ **Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye el título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ **Ley 1952 de 2019.** Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.
- ✓ **Ley 2213 de 2022.** Por medio de la cual se establece la vigencia permanente del Decreto Legislativo 806 de 2020 y se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia y se dictan otras disposiciones.
- ✓ **Acuerdo PCSJA17-10784 septiembre 26 de 2017.** Por el cual se establece las políticas generales de gestión documental y archivo para la Rama Judicial y se dictan reglas para asegurar su implementación, en un solo acto administrativo.

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 05	FECHA 25-02-2013	FECHA 13-08-2024	FECHA 26-08-2024



FORMATOS SIGCMA

- ✓ **Acuerdo PCSJA22-11972 junio 30 de 2022.** Por el cual se adoptan unas medidas para la prestación del servicio de justicia en los despachos judiciales y dependencias administrativas del territorio nacional. Artículos 1, 2 y 5.
- ✓ **Protocolo para la gestión de documentos electrónicos, digitalización y conformación del expediente judicial.** Acuerdo PCSJA20-11567 junio 05 de 2020.

Normas SIGCMA

- ✓ **Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.** Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- ✓ **Norma Técnica Colombiana NTC ISO 14001:2015.** Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- ✓ **Norma Técnica Colombiana NTC ISO 31000:2018.** Gestión del Riesgo. Directrices.
- ✓ **Norma Técnica Colombiana NTC 6256:2021.** Poder Judicial. Sistema Integrado de Gestión. Requisitos.
- ✓ **Guía Técnica Colombiana GTC 286:2021.** Poder Judicial. Sistema Integrado de Gestión. Directrices para la Implementación de la NTC 6256.

6. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD CON LA QUE SE DA INICIO AL PROCEDIMIENTO:	Proyectar el trámite
DEPENDENCIA QUE DA INICIO AL PROCEDIMIENTO:	Grupo de Correspondencia Centro de Servicios Judiciales SPA Bogotá.
ACTIVIDAD CON LA QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO:	Tomar acciones de gestión
DEPENDENCIA QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO:	Grupo de Correspondencia Centro de Servicios Judiciales SPA Bogotá.
DEPENDENCIAS EN LAS QUE TIENE ALCANCE EL PROCEDIMIENTO (ADMINISTRATIVAS Y JUDICIALES):	Administrativas y Judiciales

7. LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

CARGO	DEPENDENCIA
Escribiente y/o Citador Líder	Grupo Correspondencia Centro de Servicios Judiciales SPA Bogotá

8. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

CARGO	DEPENDENCIA
Escribientes Citadores	Grupo Correspondencia Centro de Servicios Judiciales SPA Bogotá

9. PROVEEDORES E INSUMOS

Proveedores	Entrada/Insumos
Usuarios externos e internos	Solicitud física y/o virtual

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 05	FECHA 25-02-2013	FECHA 13-08-2024	FECHA 26-08-2024



FORMATOS SIGCMA

10. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

Nombre del control	Descripción del control
Planilla “Radicador de Grupo”	Base en la cual se registra la correspondencia física y/o virtual que ingresa a través de los canales de atención del grupo.
Planilla “Trámite Prioritario”	Formato en el cual se registran las solicitudes físicas que requieren un trámite urgente.
Correo electrónico institucional del grupo	Herramienta utilizada como evidencia de la asignación de reparto diario a cada integrante del grupo.

11. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (PHVA)

PHV A	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSA BLE
1 P	Proyectar el trámite	Definir y estandarizar el método para realizar el trámite relacionado con la recepción y entrega de la correspondencia radicada en el Centro de Servicios Judiciales; así mismo, atención al público para información general sobre procesos judiciales (salvaguardando las actuaciones reservadas) que se encuentren en despachos del SPA Bogotá.	Método estandarizado	Líder de grupo (Escribiente y/o Citador)
2 P	Organizar la capacidad disponible	Programar diariamente la capacidad disponible de personal del grupo teniendo en cuenta las siguientes variables: - Personal disponible para atender al público y tramitar correspondencia. - Carga de trabajo de los integrantes del grupo. - Distribución equitativa de trabajo a los integrantes del grupo.	Programa capacidad instalada real	Líder de grupo (Escribiente y/o Citador)
1 H	Recibir y verificar la correspondencia	Recibir y revisar la correspondencia remitida al correo electrónico institucional correspondenci pq@cendoj.ramajudicial.gov.co . Recibir y revisar en físico la correspondencia proveniente de:	Correspondencia recibida y verificada	Servidor encargado (Escribiente y/o Citador)

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 05	FECHA 25-02-2013	FECHA 13-08-2024	FECHA 26-08-2024



FORMATOS SIGCMA

PHV A	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSA BLE
		- Personas privadas de la libertad - Correo certificado. - Los casos que se relacionan en el Acuerdo PCSJA22-11972 junio 30 de 2022 del Consejo Superior de la Judicatura, utilizando el formato “RECEPCIÓN DE SOLICITUDES VERBALES”. Debe ser diligenciado por el servidor que recibe la solicitud verbal en la ventanilla y radicar según este procedimiento. Entregar copia al usuario solicitante del formato con el número de radicado. La correspondencia recibida debe cumplir los siguientes requisitos: - Que esté dirigido a juzgados y/o Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá. En caso de no cumplir con este requisito redireccionar a la entidad competente, hacer la devolución o direccionar al grupo Respuesta a Usuario cuando el trámite requiera un estudio exhaustivo o pertenezcan procesos de Ley 600. - Que contenga: - Código Único de Investigación -CUI- (21 dígitos). - Nombres, apellidos completos y número de identificación del peticionario. - Nombres, apellidos completos y número de identificación del procesado (en caso de conocerlo). - Dirección electrónica, física y número de contacto para notificaciones del peticionario.		

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 05	FECHA 25-02-2013	FECHA 13-08-2024	FECHA 26-08-2024



FORMATOS SIGCMA

PHV A	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSA BLE
		En caso de recibir correspondencia física, además de lo anterior: - Colocar sello de recibido con reloj. - Pasar a escanear. Verificar la existencia del Código Único de Investigación (CUI) en el Sistema Justicia XXI, para conocer su ubicación.		
2 H	Radicar y registrar	Diligenciar la base “Radicador de Grupo” con los siguientes datos: - Iniciales del nombre del servidor que recibe la correspondencia (Ej: MPPS). - Fecha de recibido. - Identificación del remitente (nombre de persona natural o jurídica). - Número interno (NI). - Código único de identificación (CUI). - Número de documentos que componen la petición (Ej: número de folios o “correo”). - Seleccionar destinatario de acuerdo con el contenido del documento. - Seleccionar tipo de trámite. - Detalle breve de la solicitud. - Fecha de distribución. - Novedades (si se requieren). Para la correspondencia recibida a través del correo electrónico institucional del grupo el NÚMERO CONSECUTIVO se genera automáticamente por la planilla “Radicador de Grupo” la cual se encuentra ubicada en el OneDrive del correo institucional. Informar al usuario de manera inmediata el número asignado a su solicitud, el destinatario y el correo	Corresponde ncia radicada y registrada	Servidores encargados (Escribiente y/o Citador)

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 05	FECHA 25-02-2013	FECHA 13-08-2024	FECHA 26-08-2024



FORMATOS SIGCMA

PHV A	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSA BLE
		electrónico en el cual puede solicitar información. Para la correspondencia recibida de manera física: • Escribir manualmente en la parte superior derecha el número de radicado que se genera automáticamente por la planilla “Radicador de Grupo” la cual se encuentra ubicada en el OneDrive del correo institucional. • Timbrar con fecha y hora la radicación del documento en la parte superior derecha de la hoja, o en la parte que tenga espacio en blanco, no se debe realizar sobre la parte escrita del documento. • Devolver la copia al usuario. Cuando se trate de una solicitud de audiencia preliminar remitida por las personas privadas de la libertad, se escanean y remiten al correo electrónico institucional repartogarpg@cendoj.ramajudicial.gov.co o repartogpg@cendoj.ramajudicial.gov.co al grupo de Reparto de Garantías para inmediatas o programadas respectivamente. Las PQRS cuando sean presentadas en físico se escanean y remiten al correo electrónico institucional pqrsspabta@cendoj.ramajudicial.gov.co, (grupo atención PQRS), las presentadas de forma verbal serán atendidas por el grupo de PQRS o la Secretaría del centro de servicios judiciales.		
3 H	Direccionar, entregar y anexar	Clasificar según los siguientes criterios: 1. <u>Correspondencia para</u>	Corresponde ncia entregada y registrado el	Servidor encargado (Escribiente y/o Citador)

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 05	FECHA 25-02-2013	FECHA 13-08-2024	FECHA 26-08-2024



FORMATOS SIGCMA

PHV A	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSA BLE
		<u>juzgados:</u> - Solicitudes de competencia para el despacho. - Poderes, aplazamientos y apelaciones. Reenviar mediante correo electrónico institucional al Juzgado que corresponda, indicando en el asunto el consecutivo de radicación respectivo. Escanear los documentos físicos y enviar al correo electrónico institucional de cada juzgado guardando una copia digital y adjuntando el original a la planilla generada. 2. <u>Correspondencia para grupos del Centro de Servicios SPA:</u> - Solicitudes de usuarios internos y externos que deben ser tramitados en los grupos según la función de cada uno. La entrega de correspondencia se realiza de la misma forma indicada anteriormente para los Juzgados. Toda planilla debe ser firmada por parte del destinatario, escribiendo la fecha de recibido. En el caso de trámites prioritarios, enviar con importancia alta e informar por el medio más expedito. En todos los casos registrar la fecha de envío en la base “Radicador de Grupo”. Otro destinatario: En caso de que el destinatario no	envío en la base	

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 05	FECHA 25-02-2013	FECHA 13-08-2024	FECHA 26-08-2024



FORMATOS SIGCMA

PHV A	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSA BLE
		corresponda a los Juzgados Penales con Función de Control de Garantías y/o Conocimiento, así como el Centro de Servicios Judiciales SPA Bogotá, redireccionar a la entidad o dependencia que corresponda mediante el correo electrónico institucional del grupo.		
4 H	Imprimir y archivar planillas de entrega de correspondencia física	Realizar el filtro de la base “Radicador de Grupo” generando e imprimiendo las siguientes planillas: • Correspondencia para Despachos Judiciales. • Correspondencia para Respuesta Usuario. • Correspondencia para demás grupos del Centro de Servicios Judicial. Crear mensualmente los tres archivos físicos para cada tipo de planilla. Archivar las planillas con la constancia de recibido en los casos que aplique.	Planillas impresas y archivadas	Servidor encargado (Escribiente y/o Citador)
5 H	Redireccionar correspondencia devuelta	En caso de devoluciones: • Registrar en base la devolución en la columna “Novedades”. • Asignar un nuevo radicado para su seguimiento y trazabilidad. • Redireccionar al grupo competente. • Informar al usuario el nuevo radicado y motivo del redireccionamiento.	Correspondencia redireccionada	Servidor encargado (Escribiente y/o Citador)
6 H	Anexar al expediente virtual	Solicitar al grupo Digitalización el acceso al expediente virtual. Anexar al expediente virtual, de acuerdo con el protocolo para la gestión de documentos electrónicos, digitalización y conformación del expediente, los siguientes	Documento anexado en el expediente virtual	Servidor encargado (Escribiente y/o Citador)

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 05	FECHA 25-02-2013	FECHA 13-08-2024	FECHA 26-08-2024



FORMATOS SIGCMA

PHV A	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSA BLE
		documentos: • Actualización de datos de notificación. • Aplazamientos. • Asignación de defensores. • Justificación de inasistencia. • Oficios de la Superintendencia de Notariado y Registro (excepto las que requieran trámite). • Oficios Secretaria de Movilidad (excepto las que requieran trámite). • Poderes. • Recursos. Informar al despacho que corresponda la existencia del documento en el expediente virtual.		
7 H	Suministrar información	Suministrar información general de procesos penales (salvaguardando las actuaciones reservadas) adelantados ante los Juzgados y sobre trámites que correspondan al Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, consultando en el Sistema Justicia XXI y en la página web de la Rama Judicial. Cuando la información corresponda a un trámite realizado por alguno de los grupos del Centro de Servicios, contactar al líder o encargado para que suministre información según el radicado. Suministrar al usuario el formato “CALIFICACIÓN SERVICIO RECIBIDO” para que el usuario lo diligencie, o indicarle el código QR.	Información suministrada Encuesta de calificación diligenciada	Servidor encargado (Escribiente y/o Citador)
1 V	Evaluar la gestión del grupo	Verificar el cumplimiento de los trámites cuyo reparto fue registrado en la base del grupo “Radicador de Grupo”. Verificar y analizar la suficiencia de la	Seguimiento, medición y análisis de trámites realizados y capacidad instalada	Líder de grupo (Escribiente y/o Citador)

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 05	FECHA 25-02-2013	FECHA 13-08-2024	FECHA 26-08-2024



FORMATOS SIGCMA

PHV A	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSA BLE
		capacidad disponible del personal del grupo. Consolidar y analizar las encuestas “ CALIFICACIÓN SERVICIO RECIBIDO ” periódicamente, tomando las acciones necesarias a partir de los resultados.		
1 A	Tomar Acciones de Gestión	Documentar acciones de gestión cuando se requieran a partir de quejas y reclamos, salidas no conformes, riesgos materializados, resultado de indicadores, así como cuando se presenten oportunidades de mejora.	Acciones de Gestión documentada s	Líder de grupo (Escribiente y/o Citador)

12. ANEXOS (Formatos, Guías, Instructivos, Planes)

- Formatos “**CALIFICACIÓN SERVICIO RECIBIDO GRUPO CORRESPONDENCIA - VENTANILLAS**”.
- Formato “**RECEPCIÓN DE SOLICITUDES VERBALES**”.

13. CONTROL DE REGISTROS

CÓDI GO	NOMBRE	RESPONSA BLE DE DILIGENCIA RLO	LUGAR DE ARCHIVO	CRITERIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCI ÓN	DISPOSI CIÓN
	Base Radicador de Grupo	Encargados ventanilla de correspondencia y mesa de trabajo	OneDrive Correo Institucional	Ver TRD	Ver TRD	Ver TRD
	Correo Institucional	Encargados ventanilla de correspondencia y mesa de trabajo	OneDrive Correo Institucional			
	Planilla tramite prioritario	Encargado de mesa de control	Computador mesa de control	Ver TRD	Ver TRD	Ver TRD
	Formato de solicitudes verbales.					

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 05	FECHA 25-02-2013	FECHA 13-08-2024	FECHA 26-08-2024



FORMATOS SIGCMA

	Formatos “CALIFICACIÓN SERVICIO GRUPO CORRESPONDENCIA A _ VENTANILLAS”					
--	--	--	--	--	--	--

14. 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: 9-10-2019	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 esta 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		

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 05	FECHA 25-02-2013	FECHA 13-08-2024	FECHA 26-08-2024



FORMATOS SIGCMA

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 y 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 kayyser

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.

Cambios a la versión 02	FECHA: 12-11-2020	VERSIÓN GENERADA: 03
--------------------------------	--------------------------	-----------------------------

NORMATIVIDAD

Se incorpora la siguiente normatividad:

- 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.
- Ley 1755 de 2015 del derecho de petición ante autoridades
- Ley 270 de 2016. Estatutaria de la Administración de Justicia
- LEY 734 DE 2002 Código Único Disciplinario.
- Ley 1273 de 2009
- Decreto Legislativo 806 de 2020
- Acuerdo PCSJA17-10784
- Acuerdo PCSJA20-11567 - Protocolo para la gestión de documentos electrónicos, digitalización y conformación del Expediente Judicial.
- Paso 1. Se actualiza la forma en la cual se reciben las peticiones, indicando el correo electrónico institucional
- Paso 2. Se incluye la asignación de consecutivo para la petición recibida por correo y su envío inmediato.
- Paso 3. Se incluye lo que tiene que ver con en el correo electrónico en caso de que los

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 05	FECHA 25-02-2013	FECHA 13-08-2024	FECHA 26-08-2024



FORMATOS SIGCMA

despachos no realicen el acuse recibido, se tomará la confirmación de lectura del correo electrónico. La documentación para anexar también se podrá enviar por el correo electrónico institucional.

La correspondencia para juzgados o para grupos del Centro de Servicios, se podrá remitir por el correo electrónico institucional con el consecutivo respectivo.

Paso 4. Se indica que la documentación recibida en soporte papel, se digitalizará o escaneará para ser enviado por correo institucional.

Paso 6. Se especifica que la información digital queda archivada en las carpetas creadas mes a mes con la nueva trazabilidad Outlook.

Paso 7. Se indica que la entrega de correspondencia a todos los Juzgados y a los diferentes grupos del Centro de Servicios se hará manera física y/o virtual, indicando en planilla el modo de entrega.

En Registros, se incluye el Correo Institucional.

Cambios a la versión 03	FECHA: 15-02-2021	VERSIÓN GENERADA: 04
-------------------------	-------------------	----------------------

OBJETIVO: se actualiza el objetivo de acuerdo con los ajustes de recibo de correspondencia por canales virtuales.

NORMATIVIDAD:

Se actualiza y complementa la normatividad.

DEFINICIONES:

Se actualiza la definición y reemplaza la planilla **Trazabilidad Correspondencia** por el término **Radicador Grupo** resultado de una mejora en el procedimiento.

Paso 2. Radicar la Correspondencia: Se incluye la radicación de solicitudes de audiencias preliminares de manera física de los procesados que se encuentran privados de la libertad y que son allegadas a esta secretaría por los diferentes establecimientos carcelarios, en el numeral 4.

Paso 3. Registrar y clasificar la correspondencia, se agrega la actividad clasificar, dado que en el paso se describe como clasificar y priorizar los documentos.

Paso 4. Entregar Correspondencia a Mesa de Control. Se corrige redacción del paso y se traslada párrafo que corresponde al paso 6 como introducción de este.

Paso 5. Verificar la Correspondencia en mesa de control. Se mejora el paso al cambiar el método utilizado de verificación por **red** de la correspondencia recibida por todas las ventanillas que hacía el encargado de la Mesa de control, por el ingreso a la base mejorada Radicador del Grupo ubicad en OneDrive del correo institucional.

Paso 6: Clasificar documentos físicos, filtrar la base e Imprimir las planillas: Se elimina el primer párrafo, en razón a que fue modificada la Planilla Trazabilidad Correspondencia por el Archivo “**Radicador de Grupo**”, ubicado en el OneDrive del correo institucional, por lo que no se requiere hacer consolidación de la información radicada por cada ventanilla, pues al ser registrada por cada servidor queda unificada la información en un mismo archivo y se ajusta el nombre de la actividad de acuerdo al cambio.

Paso 6: Archivar planillas de recibido: se mejora la redacción en la descripción del paso.

Cambios a la versión 04	FECHA: 14-08-2024	VERSIÓN GENERADA: 05
-------------------------	-------------------	----------------------

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 05	FECHA 25-02-2013	FECHA 13-08-2024	FECHA 26-08-2024



FORMATOS SIGCMA

Objetivo:

- Se mejora la redacción incluyendo lo relacionado con la información general que se brinda al usuario.

Marco Normativo:

- Se actualiza las normas vigentes resaltando la mención de la atención virtual.

Alcance:

- Se modifica el alcance del procedimiento en atención a los cambios en las actividades de este con el objeto de seguir los lineamientos del ciclo PHVA.

Descripción del procedimiento:

- Se establecen las actividades del “PLANEAR” que no estaban contempladas en concordancia con el ciclo PHVA y con el objetivo de estandarizar dichas actividades con los procedimientos del Centro de Servicios Judiciales.
- Se modifican las actividades del “HACER” tanto en su nombre, descripción y responsable con el fin de clarificar el desarrollo del trámite, haciendo uso de herramientas tecnológicas.
- Se incluyen actividades del “VERIFICAR” y “ACTUAR” para estandarizar instrumentos de seguimiento, análisis y control en el grupo, en concordancia con los lineamientos del ciclo PHVA.

Anexos:

- Se menciona los formatos de calificación de atención al usuario y solicitudes verbales.

Control de Registros:

- Se actualizan tanto los anexos como los registros de conformidad con las modificaciones que se llevaron a cabo en las actividades.

15. 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:** Número interno generado en el Centro de Servicios Judiciales.
- Correspondencia ordinaria:** Todo tipo de correspondencia allegada al Centro de Servicios Judiciales por medio de las ventanillas o correo electrónico institucional del grupo 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 automáticamente por la planilla “Radicador Grupo” a cualquier documento que ingresa físico o virtual al grupo.
- Planilla Radicador Grupo:** Planilla en OneDrive mediante la cual se registran los siguientes datos: iniciales del nombre del servidor que recibe la correspondencia (Ej: MPPS), fecha de recibido, identificación del remitente (nombre de persona natural o jurídica), número interno (NI), Código único de identificación (CUI), número de documentos que componen la petición (Ej: número de folios o “correo”),

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 05	FECHA 25-02-2013	FECHA 13-08-2024	FECHA 26-08-2024



FORMATOS SIGCMA

destinatario de acuerdo con el contenido del documento, tipo de trámite, detalle breve de la solicitud, fecha de distribución, novedades (si se requieren).

- **Red:** Conexión interna de los equipos de cómputo del Centro de Servicios Judiciales del SPA utilizada por el grupo de correspondencia.

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 05	FECHA 25-02-2013	FECHA 13-08-2024	FECHA 26-08-2024