



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS E INQUIETUDES

Elaboró Escribiente grado 9	Revisó Secretaria Judicial	Aprobó Comité de Calidad
Fecha: 17-02-2009	Fecha: 30-01-2009	Fecha: 18-03-2009

1. OBJETIVO

Tramitar y dar respuesta a las sugerencias e inquietudes que se presenten ante la Sala Jurisdiccional Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos misionales de la Sala Jurisdiccional Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura.

3. RESPONSABLE

El líder de este proceso es el responsable de asegurar la implementación de éste procedimiento.

4. DEFINICIONES

Sugerencia: Recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la Sala Jurisdiccional Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura, con el fin de racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

Inquietud: Manifestación de dudas, relacionadas con el servicio prestado.

5. DOCUMENTOS EXTERNOS

Nombre del Documento Externo	Fecha de Expedición	Entidad que lo expide	Descripción

6. ACTIVIDADES

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir y registrar Sugerencias e inquietudes	Las sugerencias e inquietudes que se depositen en los buzones de sugerencias localizados en las ventanillas de atención al usuario de la secretaría judicial. Los buzones serán revisados quincenalmente. Registra en el SU-F02 Control de sugerencias e inquietudes, los siguientes campos: consecutivo, fecha de recibido, tipo de solicitud y asunto.	Escribiente grado 9	SU-F02 Control de sugerencias e inquietudes
2	Direccionar Sugerencias e inquietudes	Las sugerencias e inquietudes depositadas en los buzones, se presentan a la Secretaria Judicial para que defina respuesta al usuario, según sea necesario y en caso de considerarse que debe darse una respuesta, esta se da a más tardar dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su presentación, Si la sugerencia e inquietud no contiene la información necesaria para su adecuado tratamiento, se requiere al solicitante por una	Secretaria Judicial	

		<p>sola vez, para que aporte la información complementaria. Este requerimiento suspende el término de 15 días inicialmente establecido para solucionar o atender la petición.</p>		
3	Entregar sugerencias e inquietudes a responsable	<p>De acuerdo con las directrices dadas por la Secretaría Judicial, se registran los campos: responsable de respuesta (nombre) del SU-F02 Control de sugerencias e inquietudes; entrega al responsable designado para que le de trámite, y deja registro en el campo fecha de entrega a responsable.</p>	<p>Escribiente grado 9</p>	<p>SU-F02 Control de sugerencias e inquietudes</p>
4	Respuesta sugerencias e inquietudes a responsable	<p>Proyecta respuesta de la sugerencia o inquietud y lo pasa a revisión de la Secretaría Judicial. Luego de la revisión se envía la respuesta por el medio más idóneo, dejando copia de su respectivo soporte, anexo al derecho de petición, sugerencia o inquietud, y lo entrega al escribiente grado 9.</p>	<p>Responsable designado</p>	<p>Respuestas sugerencias e inquietudes</p>
5	Registrar respuesta	<p>Registra fecha de respuesta, tiempo de respuesta y si se cumplió o no con el tiempo establecido.</p>	<p>Escribiente grado 9</p>	<p>SU-F02 Control de sugerencias e inquietudes</p>
4	Análisis de consolidados	<p>Bimensualmente se elabora un reporte sobre las sugerencias e inquietudes y lo presenta en comité de calidad para su respectivo análisis y toma de decisiones. El reporte queda en el acta de comité de calidad.</p>	<p>Escribiente grado 9</p>	

7. CONTROL DE REGISTROS							
Identificación	Tipo	Responsable	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de retención	Disposición
SU-F02 Control sugerencias e inquietudes	M	Escribiente grado 9	PC de escribiente grado 9	Backup quincenal	Users/escritorio/ Control de Derechos de Petición, sugerencias e inquietudes	2 años	Copia en Cd
Respuestas de sugerencias e inquietudes	F	Escribiente grado 9	Archivador escribiente grado 9	En carpeta	Armario/capeta/ Respuestas derechos de petición, sugerencias e inquietudes	2 años	Se elimina

8. ANEXOS
No aplica

9. CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de aprobación	Naturaleza del cambio
No aplica		