



## FORMATOS SIGCMA

### PROCEDIMIENTO

1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** PROCEDIMIENTO RESPUESTA DE CORRESPONDENCIA A USUARIOS.

2. **PROCESO AL QUE PERTENECE:** ATENCIÓN AL USUARIO.

3. **UBICACIÓN Y COBERTURA DEL PROCEDIMIENTO:**

Nivel	
Estratégico	
Misional	X
Apoyo	
Evaluación y Mejora	

Cobertura	
Central	
Nacional	
Seccional	X

4. **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Tramitar oportunamente y de forma clara, concreta y completa, las solicitudes presentadas por los usuarios de manera escrita, cumpliendo las disposiciones legales y de procedimiento interno.

5. **MARCO NORMATIVO**

- ✓ **Constitución Política de Colombia 1991.**
- ✓ **Ley 270 de 1996.** Estatutaria de Administración de Justicia.
- ✓ **Ley 599 de 2000.** Por la cual se expide el Código Penal Colombiano.
- ✓ **Ley 906 de 2004.** Por la cual se expide Código Único de Procedimiento Penal.
- ✓ **Ley 1098 de 2006.** Por la cual se expide el Código de infancia y Adolescencia.
- ✓ **Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ **Ley 1826 de 2017.** Por medio de la cual se establece un procedimiento penal especial abreviado y se regula la figura del acusador privado.
- ✓ **Ley 1952 de 2019.** Por medio del cual se expide el Código General Disciplinario, se deroga la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con derecho disciplinario.
- ✓ **Acuerdo PCSJA18-1117 de 2018.** Arancel judicial.
- ✓ **Acuerdo PCSJA18-11567 de 2020.** Se establecen condiciones para el trabajo en la Rama Judicial, se establecen parámetros para el ingreso y la permanencia en las sedes de la Rama Judicial bajo determinadas condiciones de bioseguridad, y se dictan condiciones para el trabajo virtual, uso de medios tecnológicos en las actuaciones judiciales, sesiones no presenciales, atención al usuario por medios

CÓDIGO P4-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líderes de Grupo	APROBÓ Comité de Calidad
VERSIÓN 04	FECHA 17-09-2014	FECHA 25-08-2021	FECHA 05-10-2022



## FORMATOS SIGCMA

electrónicos, cuentas institucionales de correo electrónico, se ordena elaborar un protocolo estándar con las reglas, requerimientos, herramientas y responsabilidades para asegurar la descarga, almacenamiento, conformación, integridad, archivo, acceso, consulta y disponibilidad del expediente, teniendo en cuenta la diversidad de los tipos de soporte documental, en el marco de las políticas de gestión documental, su verificación y seguimiento. Protocolo para la gestión de documentos electrónicos, digitalización y conformación del expediente judicial.

### Normas del 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

<b>ACTIVIDAD CON LA QUE SE DA INICIO AL PROCEDIMIENTO:</b>	Recibir correspondencia.
<b>DEPENDENCIA QUE DA INICIO AL PROCEDIMIENTO:</b>	Grupo Respuesta a Usuario Centro de Servicios Judiciales SPA Bogotá.
<b>ACTIVIDAD CON LA QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO:</b>	Archivar las respuestas con firma de recibido.
<b>DEPENDENCIA QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO:</b>	Grupo Respuesta a Usuario Centro de Servicios Judiciales SPA Bogotá.
<b>DEPENDENCIAS EN LAS QUE TIENE ALCANCE EL PROCEDIMIENTO (ADMINISTRATIVAS Y JUDICIALES):</b>	Administrativas y Judiciales.

### 7. LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

CARGO	DEPENDENCIA
Escribiente	Grupo Respuesta a Usuario del Centro de Servicios Judiciales SPA Bogotá

CÓDIGO P4-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líderes de Grupo	APROBÓ Comité de Calidad
VERSIÓN 04	FECHA 17-09-2014	FECHA 25-08-2021	FECHA 05-10-2022



## FORMATOS SIGCMA

### 8. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

CARGO	DEPENDENCIA
Escribientes Citadores	Grupo Respuesta a Usuario del Centro de Servicios Judiciales SPA Bogotá

### 9. PROVEEDORES E INSUMOS

Proveedores	Entrada/Insumos
Usuarios externos	Solicitudes y Peticiones

### 10. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

Nombre del control	Descripción del control
<b>Trazabilidad Correspondencia (año)</b>	Planilla en la cual se consigna la relación de las peticiones que son verificadas.
<b>Control Solicitudes (año)</b> <b>Control Peticiones (año)</b>	Archivos en los cuales se consolidan las respuestas tanto en el sede Paloquehao como en la sede Convida respectivamente, con el fin de dar seguimiento.

### 11. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (PHVA)

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
P	<b>Recibir correspondencia</b>	Recibir por red u otro medio expedito (OneDrive del correo electrónico institucional) de la Mesa de Control del grupo Correspondencia y/o ventanilla de Correspondencia, las peticiones, así como, la relación de solicitudes en una planilla denominada “ <b>Trazabilidad Correspondencia (año)</b> ”, todas las peticiones deben estar relacionadas en dicha planilla.		Líder Respuesta a Usuario

CÓDIGO P4-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líderes de Grupo	APROBÓ Comité de Calidad
VERSIÓN 04	FECHA 17-09-2014	FECHA 25-08-2021	FECHA 05-10-2022



### FORMATOS SIGCMA

		<p>Las solicitudes efectuadas por los Juzgados de Ejecución de Penas de Bogotá y que quieran información que se encuentre en la carpeta original debidamente archivada en el Archivo de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad – Keysser, serán devueltos a estos despachos con la información del número de la caja para ser ubicadas en esa sede directamente, con el fin de que un funcionario de los Juzgados de Ejecución de Penas las pida directamente al archivo y de respuesta.</p> <p>Las demás solicitudes que involucren información de esos procesos se continuará tramitando por el grupo de Respuesta Usuario en ambas sedes.</p>		
H	<b>Revisar la correspondencia recibida</b>	Verificar que lo relacionado en la base de dato de control, corresponda con las solicitudes recibidas por parte del grupo de correspondencia, revisando cada solicitud.		Líder grupo respuesta usuario
H	<b>Hacer reparto</b>	<p><b><u>Sede Paloquemao</u></b></p> <p>Copiar el archivo “<b>Trazabilidad Correspondencia (año)</b>” en la carpeta compartida “Control de Solicitudes (año)” y a partir de esta hacer el reparto.</p> <p>Diligenciar a diario el archivo Excel “<b>Planilla de Reparto</b>” que contiene y determina: los integrantes del grupo a los cuales se les asignará</p>		Líder Respuesta a Usuario

CÓDIGO P4-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líderes de Grupo	APROBÓ Comité de Calidad
VERSIÓN 04	FECHA 17-09-2014	FECHA 25-08-2021	FECHA 05-10-2022



FORMATOS SIGCMA

		<p>reparto, el número de peticiones que corresponde a cada uno en división proporcional, el acumulado mensual de cada uno de los integrantes, y el promedio de peticiones por día.</p> <p>Con el dato que se extrae de diligenciar el archivo “<b>Planilla de Reparto</b>”, entregar a cada encargado de responder las solicitudes, el reparto que le correspondió al correo electrónico de cada uno de los servidores, igualmente asignar las peticiones en físico que se recibieron.</p> <p>A partir del archivo “<b>Trazabilidad Correspondencia (año)</b>” se crea un nuevo archivo denominado “<b>Control Solicitudes (año)</b>” con el cual cada encargado de dar respuesta, consulta y verifica el reparto que le correspondió. El encargado de la ventanilla de entrega de respuestas, debe consultar este para saber a quién correspondió por reparto cada petición, cuando un usuario reclame la respuesta.</p> <p><b><u>Sede Convida</u></b></p> <p>Copiar las solicitudes desde la “<b>Base de Datos Ventanilla</b>” a la base “<b>Control de Peticiones (año)</b>” ubicada en el OneDrive en el que se lleva el control de las solicitudes recibidas por el grupo, su trámite y</p>		
--	--	--	--	--

CÓDIGO P4-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líderes de Grupo	APROBÓ Comité de Calidad
VERSIÓN 04	FECHA 17-09-2014	FECHA 25-08-2021	FECHA 05-10-2022



### FORMATOS SIGCMA

		<p>demás.</p> <p>Se divide el número total de solicitudes relacionadas en el archivo "<b>Control de Peticiones (año)</b>" de manera proporcional y equitativa entre el número de servidores a órdenes del grupo.</p> <p>Se crea el archivo Excel "<b>REPARTO</b>" (con la fecha de cada día) en el que se relacionan los radicados, número interno, trámite y finalmente la persona a quien se asignan. Se envían las peticiones asignadas por el reparto al correo electrónico institucional de cada uno de los miembros del grupo, información obtenida a partir del filtro de ese archivo de Excel por persona; así como el link correspondiente para acceder al PDF de las peticiones de ese día y que alojan en el OneDrive de ese grupo. Ese archivo sube al OneDrive, a la carpeta "<b>REPARTOS ENVIADOS</b>".</p> <p>En el archivo "<b>Control de Peticiones (año)</b>" cada servidor consulta sus solicitudes y descarga los trámites a su cargo.</p> <p>Para los compañeros que presten apoyo al grupo, el líder del grupo o la persona que éste designe, descarga los trámites por ellos elaborados, pues estos no tiene acceso a la base "<b>Control de</b></p>	
--	--	---	--

CÓDIGO P4-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líderes de Grupo	APROBÓ Comité de Calidad
VERSIÓN 04	FECHA 17-09-2014	FECHA 25-08-2021	FECHA 05-10-2022



FORMATOS SIGCMA

		Peticiones (año)".	
H	Recibir correspondencia para contestar	<p><b>Sede Paloquemao:</b> Cada uno de los servidores del grupo recibe las solicitudes asignadas por reparto en físico y/o por correo electrónico, debe verificar diariamente que lo recibido concuerde con la relación que aparece en el archivo del control correspondiente "<b>Control Solicitudes (año)</b>".</p> <p>Los integrantes del grupo en dicha sede laboran en parejas, quienes se encuentran en las sedes buscan las carpetas en los grupos, las escanean y remiten a los compañeros que están desde sus casas; los compañeros que trabajan desde sus casas revisan reparto, ubican procesos, solicitan a los compañeros de la sede las carpetas y le piden la pieza que necesitan, elaboran oficios, remiten respuestas a los petitionarios y actualizan la base.</p> <p><b>Sede Convida:</b> Cada servidor recibe el informe de las peticiones asignadas a través de su correo electrónico institucional, así como el link de OneDrive correspondiente al reparto de la fecha, para verificar que lo asignado se encuentre dentro de los PDF que se subieron en el archivo "<b>Peticiones Escaneadas Reparto</b>" con la fecha de cada día.</p>	Encargado Respuesta a Usuario

CÓDIGO P4-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líderes de Grupo	APROBÓ Comité de Calidad
VERSIÓN 04	FECHA 17-09-2014	FECHA 25-08-2021	FECHA 05-10-2022



FORMATOS SIGCMA

		<p><u>Identificar las solicitudes de carácter urgente para dar trámite prioritario de respuesta.</u></p> <p><b><u>Término para dar respuesta a las peticiones:</u></b></p> <p>Las peticiones deben ser resueltas y contestadas en el término de diez (10) días hábiles, lo anterior dependiendo de la complejidad de la petición.</p> <p>En caso de no ser diligenciada la petición en el término antes mencionado, el encargado de la respuesta deberá comunicarle al peticionario mediante escrito o correo electrónico el motivo por el cual no se ha dado trámite al requerimiento.</p>	
H	Identificar necesidades para tramitar la respuesta	<p>Leer la petición: si se requiere consultar la carpeta del proceso, se ubica mediante el Sistema Justicia XXI.</p> <p><b><u>IMPORTANTE:</u></b> En el evento que soliciten copias de actas y audios de audiencias reservadas, para su trámite se deberá apegar al Código de Procedimiento Penal (artículos 18, 146, 149 a 152, y 237) en lo referente a este tema para su expedición, solicitando autorización del Fiscal que conoce el caso por escrito en original y verificando esta información.</p>	Encargado Respuesta a Usuario

CÓDIGO P4-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líderes de Grupo	APROBÓ Comité de Calidad
VERSIÓN 04	FECHA 17-09-2014	FECHA 25-08-2021	FECHA 05-10-2022





FORMATOS SIGCMA

		En caso de suscitarse duda al respecto, consultar al líder del grupo, Coordinación o Secretaria del Centro der Servicios.	
<b>H</b>	<b>Ubicar, solicitar y obtener la carpeta física.</b>	<p>Enviar las solicitudes de carpetas a Juzgados mediante correo electrónico con el fin de coordinar préstamo físico del expediente o de su envío escaneado.</p> <p>La devolución de las Carpetas a los Grupos del Centro de Servicios Judiciales se realiza mediante anotación en el libro “<b>Devolución de Carpetas Grupo Respuesta Usuario</b>”, la devolución de las carpetas a los diferentes Juzgados mediante el libro “<b>Entrega a Juzgados</b>”.</p> <p>Las carpetas que se encuentran en los diferentes grupos del Centro de Servicios deben ser solicitadas de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En la sede Convida, entre todos los miembros del grupo, especialmente el líder, se realiza la recopilación de carpetas de los Juzgados y grupos del Centro de Servicios Judiciales, previa solicitud por correo electrónico.</li> <li>• En la sede Paloquemao, a través de correo electrónico a cada uno de los grupos.</li> </ul> <p>La solicitud a Archivo Definitivo, y Archivo Kaysser, se hace por el</p>	Encargado Respuesta a Usuario

CÓDIGO P4-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líderes de Grupo	APROBÓ Comité de Calidad
VERSIÓN 04	FECHA 17-09-2014	FECHA 25-08-2021	FECHA 05-10-2022



FORMATOS SIGCMA

		<p>medio magnético más expedito, enviando la relación de las carpetas.</p> <p>Cuando se solicite una carpeta a los Juzgados y estos no la faciliten dentro de un término razonable, se le correrá traslado de la solicitud a fin de que allí le den traslado de fondo.</p> <p>Siempre que se remita una carpeta a Juzgado o Grupo, debe ser direccionada en el Sistema Justicia XXI por la persona que haga el envío.</p>		
<p><b>H</b></p>	<p><b>Responder según tipo de solicitud</b></p>	<p>En cuanto a la solicitud de copias, si se supera el límite de diez (10) folios, informar al solicitante por medio de oficio, cantidad de folios y valor a consignar indicando el número de la cuenta bancaria. Una vez notificado, esperar cuatro (4) días para que se allegue el recibido de consignación, al cabo de tres días de allegado el recibido se entregaran las copias.</p> <p><b>NOTA:</b> Si se da el caso que pasados los cuatro (4) días y el usuario no allegue la consignación, el encargado de responder la solicitud se debe comunicar con el usuario para saber si procede a tomar las copias o este retira la solicitud.</p> <p>Las copias permanecerán dos (2) meses en espera de ser retiradas</p>		<p>Encardo Respuesta a Usuario</p>

CÓDIGO P4-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líderes de Grupo	APROBÓ Comité de Calidad
VERSIÓN 04	FECHA 17-09-2014	FECHA 25-08-2021	FECHA 05-10-2022



FORMATOS SIGCMA

		<p>por parte del usuario, al cabo de los cuales pasarán a Archivo Definitivo.</p> <p>Anexar la consignación junto con la copia del oficio al momento de sacar las copias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Renuncia por parte del apoderado,</b> se anexa a la carpeta y se le informa al Juzgado y al indiciado por medio de oficio.</li> <li>• <b>Las solicitudes de estado de proceso,</b> se elaboran por medio de constancia. Este documento debe ser firmado por el servidor que los elaboró.</li> <li>• <b>Las certificaciones, oficios de levantamientos de medida, entrega de vehículo y autenticaciones</b> deberán ser firmadas por el Juez Coordinador o Secretario.</li> <li>• <b>Oficios dirigidos a los Juzgados indicando trámites especiales</b> o trámites de carpetas a solicitud de otros grupos, esta actuación la debe registrar cada servidor encargado de dar respuesta en el Sistema Justicia XXI.</li> <li>• <b>Información que no compete al Centro de Servicios,</b> cuando se solicita este tipo de información se corre traslado a otras entidades,</li> </ul>	
--	--	---	--

CÓDIGO P4-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líderes de Grupo	APROBÓ Comité de Calidad
VERSIÓN 04	FECHA 17-09-2014	FECHA 25-08-2021	FECHA 05-10-2022



FORMATOS SIGCMA

		<p>mediante oficio, y se informa sobre ello al petionario.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ampliación de respuesta:</b> Aclaraciones, ampliaciones y lo concerniente a una petición que ya ha sido respondida, la contesta el mismo servidor que conoció la petición inicial.</li> </ul> <p>Todas las respuestas deben llevar el consecutivo de radicación de correspondencia en la esquina superior derecho en negrilla y fuente Arial 22.</p> <p>La entrega de copias físicas en la sede de Convida, se llevará a cabo, previa solicitud de cita por parte del usuario u otorgamiento de esta por parte del líder del grupo a través del aplicativo que se encuentra en la página de la Rama Judicial.</p>	
<b>H</b>	<b>Disponer para entregar al usuario</b>	<p>Realizar prioritariamente la respuesta de la petición mediante el correo electrónico institucional y/o por ventanilla, ésta última no aplica para la sede Convida.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando la respuesta es para personas jurídicas se imprime original y copia de la respuesta para entregar al facilitador de notificaciones, para lo cual cada servidor deposita las respuestas en el anaquel. Lo anterior no aplica para la sede Convida.</li> <li>• El encargado de ventanilla</li> </ul>	<b>Encargado Respuesta a Usuario</b>

CÓDIGO P4-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líderes de Grupo	APROBÓ Comité de Calidad
VERSIÓN 04	FECHA 17-09-2014	FECHA 25-08-2021	FECHA 05-10-2022



FORMATOS SIGCMA

		<p>verifica en el archivo “<b>Control Solicitudes (año)</b>” puesto en la red, a quien correspondió dar respuesta y la ubicación en el AZ de la persona que contesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando la solicitud sean fotocopias de un proceso, se responde con oficio, se imprima y junta con las fotocopias, se dispone en el anaquel para el efecto en orden cronológico.</li> <li>• La respuesta que van dirigidas a los Juzgados y llevan anexa la parte para realizar algún trámite a solicitud de cualquier grupo, se entregan en original y copia junto con la carpeta al servidor encargado de solicitud y entrega de carpetas a los Juzgados, registrando la actuación y cambiando la ubicación en el Sistema Justicia XXI.</li> <li>• Cuando la respuesta es para persona natural debe enviarse por el medio que especifique el usuario.</li> </ul>		
<p>H</p>	<p><b>Anexar a la carpeta la solicitud y la respuesta</b></p>	<p>Anexar las solicitudes (petición, anexos, etc.) y las respuestas de esta en la carpeta que da origen a la respuesta, realizando la respectiva foliatura.</p> <p>Cuando el despacho o grupo no facilita la carpeta física sino copia virtual de la misma, la respuesta se</p>		<p>Encargado Respuesta a Usuario</p>

<p>CÓDIGO P4-AU-00</p>	<p>ELABORÓ Líder de Grupo</p>	<p>REVISÓ Líderes de Grupo</p>	<p>APROBÓ Comité de Calidad</p>
<p>VERSIÓN 04</p>	<p>FECHA 17-09-2014</p>	<p>FECHA 25-08-2021</p>	<p>FECHA 05-10-2022</p>



FORMATOS SIGCMA

		<p>envía al grupo o juzgado que la posee para que se sirva anexarla al expediente.</p> <p><b>Sede Convida:</b> Para aquellos casos en que la información solicitada se obtiene a partir de la consulta del anaquel virtual a través del aplicativo Power Apps, el soporte de la respuesta queda en el correo de cada servidor que contesta la petición ya que, por seguridad de la información no se tiene los permisos necesarios para que el grupo agregue información al anaquel.</p>	
V	Controlar las respuestas realizadas	<p><b>Sede Paloquemao:</b> Cuando el funcionario lleva el control de las respuestas realizadas en un consolidado en el Archivo "<b>Control Solicitudes (año)</b>" dispuesto en red, para el grupo y la ventanilla de entrega de correspondencia, en el que se registra la fecha en la que se dio respuesta a la petición, en la carpeta "<b>Carpeta Solicitada A</b>" se indica el grupo o Juzgado al que se le solicita la carpeta para el trámite respectivo, en la columna "<b>Observaciones</b>" se anota las causas por las cuales no ha sido posible dar la respuesta.</p> <p><b>Sede Convida:</b> En el archivo "<b>Control Peticiones (año)</b>" cada servidor descarga los trámites a su cargo con la fecha en que dio respuesta y el número de oficio correspondiente. En la</p>	Encargado Respuesta a Usuario

CÓDIGO P4-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líderes de Grupo	APROBÓ Comité de Calidad
VERSIÓN 04	FECHA 17-09-2014	FECHA 25-08-2021	FECHA 05-10-2022



FORMATOS SIGCMA

		columna de observaciones va registrando los trámites previos a la respuesta final.	
<b>H</b>	<b>Entregar por ventanilla</b>	<p><b>Respuestas:</b></p> <p>El usuario reclama con le consecutivo de radicación, con este número se busca ya sea por consecutivo o número de proceso en el archivo de red “<b>Control de Solicitudes</b>”, a quien correspondió por reparto dar respuesta, con esta información ubicando en el AZ respectivo, la respuesta, se hace firmar la copia de recibido. Archivándola en AZ dispuesto para ese fin.</p> <p>Si la respuesta no está preparada para la entrega se debe consultar al responsable de responder para que de inmediato, de respuesta o explique los motivos por los cuales no se ha dado trámite a la petición.</p> <p><b>Fotocopias:</b></p> <p>Cuando la solicitud sea fotocopias de un proceso, se buscan en el anaquel donde se encuentran y se hace firmar la copia de recibido, la cual se archiva en AZ dispuesta para tal fin.</p> <p><b>NOTA:</b> Este paso no aplica en la sede Convida puesto que la mayor parte de los trámites son virtuales, salvo que el usuario solicite una</p>	Encargado Respuesta a Usuario.

CÓDIGO P4-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líderes de Grupo	APROBÓ Comité de Calidad
VERSIÓN 04	FECHA 17-09-2014	FECHA 25-08-2021	FECHA 05-10-2022



FORMATOS SIGCMA

		cita.		
V	<b>Controlar la entrega de la respuesta</b>	Consignar en la base de reparto entregada diariamente a la ventanilla, la fecha en la que la respuesta queda disponible para entregar, así como la fecha en la que es reclamada por el solicitante.		Encargado Respuesta a Usuario
V	<b>Archivar las respuesta con firma de recibido</b>	Las respuesta entregadas por ventanilla y firma de recibido se archivan en dos (2) AZ así: 1. La respuesta que no originan fotocopias. 2. Las respuestas con copia y recibo de consignación.		Encargado Respuesta a Usuario
V	<b>Realizar Back-up de la información del grupo</b>	Hacer back-up diariamente del archivo " <b>Control de Solicitudes (año)</b> ".		Líder Respuesta a Usuario
A	<b>Acciones de Gestión</b>	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.	Formato de Acciones de Gestión documentada	Líder Respuesta a Usuario

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

- No aplica

13. CONTROL DE REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIARLO	LUGAR DE ARCHIVO	CRITERIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
--------	--------	------------------------------	------------------	---------------------	---------------------	-------------

CÓDIGO P4-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líderes de Grupo	APROBÓ Comité de Calidad
VERSIÓN 04	FECHA 17-09-2014	FECHA 25-08-2021	FECHA 05-10-2022





FORMATOS SIGCMA

RU-O-consecutivo	<b>Formato de oficio</b>	Todos encargados de dar respuesta	Digital: En el Computador o asignado Físico: A-Z	Ver TRD	indefinido	
	<b>Correo Electrónico institucional</b>	Líder del grupo y todos los encargados de dar respuesta	Correo institucional y Onedrive			
	<b>Archivo Excel "Trazabilidad Correspondencia (año)"</b>	Líder del grupo	Computador y USB	Ver TRD	indefinido	
	<b>Archivo Excel "Control Solicitudes (año)"</b>	Líder del grupo y todos los encargados de dar respuesta	Disponible por Red	Ver TRD	indefinido	
	<b>Libro "Devolución De Carpetas Grupo Respuesta Usuarios"</b>	Todos los encargados de dar respuesta	Escritorio del encargado	Ver TRD	indefinido	
	<b>Libro "Entrega de Oficios a Notificadores"</b>	Encargado de entrega de oficios con respuestas a notificadores	Escritorio del encargado	Ver TRD	indefinido	
	<b>Libro "Entrega a"</b>	Encargado de devolución de carpetas	Escritorio del encargado	Ver TRD	indefinido	

CÓDIGO P4-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líderes de Grupo	APROBÓ Comité de Calidad
VERSIÓN 04	FECHA 17-09-2014	FECHA 25-08-2021	FECHA 05-10-2022



FORMATOS SIGCMA

	<b>Juzgados</b>					
	<b>Libro "Entrega Archivo Definitivo"</b>	Todos los encargados de dar respuesta	Escritorio del encargado	Ver TRD	indefinido	
	<b>Planillas de solicitud de carpetas</b>	Todos los encargados de dar respuesta	Escritorio del encargado	Ver TRD	indefinido	

14. CONTROL DE CAMBIOS

<b>Cambios a la versión 00</b>	<b>FECHA: 10 /11/2015</b>	<b>VERSION GENERADA: 01</b>
<b>Cambios a la versión 01</b>	<b>FECHA: 28/05/2019</b>	<b>VERSION GENERADA: 02</b>
<p><b>Normatividad:</b> Se actualiza la normatividad incluyendo las leyes sobre reserva de la información, Se elimina: NTCGP1000:2009. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Se actualiza la norma de calidad a la versión NTCISO 9001:2015, NTCISO 14001:2015, NTC ISO 31000:2018.</p> <p><b>Actividad 1:</b> se aclara el recibo de las solicitudes que deben ser respondidas en el archivo de ejecución de penas, y su control.</p> <p><b>Actividad 2:</b> se agrega que la revisión se hace tanto a lo entregado por la mesa de control como por la ventanilla de correspondencia.</p> <p><b>Actividad 3:</b> Se aclara que, al recibir correspondencia para contestar, el encargado debe verificar "diariamente" que lo recibido concuerde con la relación que aparece en el archivo "Control Solicitudes (año)".</p> <p><b>Actividad 5:</b> Se agrega la nota <b><i>IMPORTANTE En el evento de que soliciten copias de actas y audios de audiencias reservadas, para su trámite se deberá apegar al Código de Procedimiento Penal (Artículos 18, 146, 149 a 152, 237) en lo referente a este tema para su expedición, solicitando autorización del Fiscal que conoce el caso por escrito en original y verificando está información.</i></b></p>		

CÓDIGO P4-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líderes de Grupo	APROBÓ Comité de Calidad
VERSIÓN 04	FECHA 17-09-2014	FECHA 25-08-2021	FECHA 05-10-2022



## FORMATOS SIGCMA

**Actividad 6:** Se cambia el método para solicitar las carpetas en los diferentes grupos del centro de servicios.

<b>Cambios a la versión 02</b>	<b>FECHA: 12-11-2020</b>	<b>VERSION GENERADA: 03</b>
--------------------------------	--------------------------	-----------------------------

**Se incorpora la siguiente normatividad:**

Ley 270 de 2016. Estatutaria de la Administración de Justicia

LEY 734 DE 2002 Código Único Disciplinario.

Acuerdo PCSJA20-11567

Paso 3. Se incluye la asignación de reparto por correo electrónico a cada uno de los servidores por correo institucional. Se incluye las actividades de reparto para la sede de Convida.

Paso 4. Se indica que cada uno de los servidores del grupo recibe las solicitudes asignadas por reparto en físico y/o por correo electrónico. Se incluye la actividad de recepción de correspondencia de la sede de Convida.

Paso 8. Se aclara que la respuesta de la petición se hará prioritariamente mediante el correo electrónico institucional y/o por ventanilla.

Paso 10. Se adiciona las actividades de control **las respuestas realizadas** en Sede Convida.

En Registros, se incluye el Correo Institucional.

<b>Cambios a la versión 03</b>	<b>FECHA: 10-05-2021</b>	<b>VERSION GENERADA: 04</b>
--------------------------------	--------------------------	-----------------------------

**Normatividad**

Se incorpora la **Ley 1826 de 2017**.

**Pasos:**

**Paso 1:** Se modifica el trámite sobre las solicitudes cuya respuesta debe darse en el Archivo de Ejecución de Penas por directrices del Juez Coordinador del Centro de Servicios Judiciales SPA Bogotá, divulgadas en reunión con los líderes de los grupos Correspondencia y Respuesta Usuario. (Anexo 1).

**Paso 3:** Se aclara que la forma en la que los compañeros que prestan apoyo al grupo tramitan las

CÓDIGO P4-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líderes de Grupo	APROBÓ Comité de Calidad
VERSIÓN 04	FECHA 17-09-2014	FECHA 25-08-2021	FECHA 05-10-2022



## FORMATOS SIGCMA

solicitudes a su cargo en la sede Convida.

**Paso 4:** Se modifica la forma en la cual se asigna el reparto a los miembros del grupo en la sede Convida.

**Paso 6:** Se modifica la forma en la que son solicitadas las carpetas y se tiene en cuenta la modalidad de teletrabajo que actualmente se lleva a cabo. Así mismo se señala lo que sucede cuando los juzgados no facilitan una carpeta solicitada en tiempo razonable.

**Paso 7:** Se especifica la forma de entrega de copias físicas en la sede de Convida.

**Paso 8:** Se precisa que la respuesta a personas jurídicas en razón a la virtualidad no aplica para la sede del Centro de Servicios Judiciales en Convida.

**Paso 9:** Se clarifica el trámite respecto al anaquel virtual en la sede Convida.

**Paso 11:** Se aclara que al ser la gran mayoría de tramites de Convida virtuales, no se lleva acabo dicho paso en esa sede.

## DEFINICIONES

- **Certificación:** Documento que garantiza o asegura la certeza o autenticidad de un hecho.
- **Constancia:** Documento en el que se deja evidencia o se hace aclaración de algún hecho.
- **Derecho de Petición:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. (C.P. Artículo 23).
- **Petición de información:** El derecho de petición de que trata la Constitución Política incluye también el de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y, en particular, a que se expida copia de sus documentos, en los términos que contempla este capítulo. (Artículo 17 CCA).

CÓDIGO P4-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líderes de Grupo	APROBÓ Comité de Calidad
VERSIÓN 04	FECHA 17-09-2014	FECHA 25-08-2021	FECHA 05-10-2022