



FORMATOS SIGCMA

PROCEDIMIENTO

1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

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**

Atender, tramitar y solucionar oportunamente las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que sean presentadas por los usuarios y partes interesadas y que tengan que ver con la correcta y eficiente prestación del servicio por parte del Centro de Servicios Judiciales de Paloqueño y Juzgados del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá.

5. **MARCO NORMATIVO**

- ✓ **Constitución Política de Colombia.** Art 250.
- ✓ **Ley 599 de 2000.** Código Penal.
- ✓ **Ley 906 de 2004.** Código de Procedimiento Penal.
- ✓ **Ley 1581 de 2012.** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- ✓ **Ley 1755 de 2015.** Por el cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ **Decreto 1377 de 2013.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1584 de 2012.
- ✓ **Decreto Legislativo 491 de 2020.** Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

CÓDIGO P9-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité de Calidad
VERSIÓN 02	FECHA 10-03-2015	FECHA 23-04-2021	FECHA 30-07-2021



FORMATOS SIGCMA

- ✓ **Acuerdo PCSJA17-10784.** Por el cual se establecen las políticas generales de gestión documental y archivo para la Rama Judicial y se dictan reglas para asegurar su implementación.
- ✓ **Acuerdo PCSJA20-11567.** Se establecen condiciones para el trabajo de 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 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 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 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 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:	Recepción física o a través del correo electrónico de las PQRS.
DEPENDENCIA QUE DA INICIO AL PROCEDIMIENTO:	Grupo de PQRS Centro de Servicios Judiciales SPA Bogotá.
ACTIVIDAD CON LA QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO:	Medición de la satisfacción de las PQRS tramitadas.
DEPENDENCIA QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO:	Grupo de PQRS Centro de Servicios Judiciales SPA Bogotá.
DEPENDENCIAS EN LAS QUE TIENE ALCANCE EL PROCEDIMIENTO (ADMINISTRATIVAS Y JUDICIALES):	Administrativas y Judiciales.

CÓDIGO P9-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité de Calidad
VERSIÓN 02	FECHA 10-03-2015	FECHA 23-04-2021	FECHA 30-07-2021



FORMATOS SIGCMA

7. LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

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

8. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

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

9. PROVEEDORES E INSUMOS

Proveedores	Entrada/Insumos
Partes interesadas externas e internas	Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

10. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

Nombre del control	Descripción del control
Base “Registro y Control Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (año)”	En dicha base se registra información relevante de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que son allegadas al grupo.

11. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (PHVA)

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
P	Recibir las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través del	Recibir de las partes interesadas tanto internas como externas las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de manera física o a través del correo electrónico institucional pqrsspabta@cendoj.ramajudicial.gov.co		

CÓDIGO P9-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité de Calidad
VERSIÓN 02	FECHA 10-03-2015	FECHA 23-04-2021	FECHA 30-07-2021



FORMATOS SIGCMA

	<p>correo electrónico institucional</p>	<p>, mediante el Formato Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, de las mismas se dará traslado al grupo de PQRS para el trámite correspondiente.</p> <p>Verificar el contenido, clasificar y registrar en la base destinada para tal fin denominada “Registro y Control Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (año)” el número de consecutivo, radicado, remitente, grupo involucrado, fecha de requerimiento, fecha de recibido del Centro de Servicios Judiciales, fecha de entrega al líder del grupo, fecha de respuesta del líder del grupo, y fecha de respuesta al usuario.</p> <p>Si la petición hace referencia al tema de carácter disciplinario contra un empleado del Centro de Servicios o de Juzgado mientras esté a disposición del mismo, se radica de acuerdo a la indicación referida anteriormente.</p> <p>Las peticiones que versen sobre otros temas deberán ser tramitadas por el grupo de Respuesta a Usuarios.</p>		<p>Encargado del grupo de PQRS</p>
H	<p>Registrar y controlar ingreso de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias</p>	<p>Revisar diariamente las PQRS radicándolas en la base “Registro y Control Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (año)”.</p> <p>Generar un acuse de recibo para el usuario remitente a través del correo electrónico institucional, especialmente cuando se tramitan quejas, indicándole el número de consecutivo de su asunto</p>	<p>Base “Registro y Control Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (año)”</p>	<p>Encargado del Grupo PQRS</p>

CÓDIGO P9-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité de Calidad
VERSIÓN 02	FECHA 10-03-2015	FECHA 23-04-2021	FECHA 30-07-2021



FORMATOS SIGCMA

		para efectos de seguimiento y control.	
H	Dar traslado al grupo que corresponda y controlar términos	A cada líder se entregan las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que atañen al grupo, por el medio más expedito, haciendo seguimiento de la respuesta dada y el tiempo empleado en contestarla, registrando las fechas de respuesta en la base “Registro y Control Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (año)”	Encargado del Grupo PQRS
H	Resolver y tramitar peticiones, quejas o reclamos	<p>Leer y evaluar el contenido de la petición, queja o reclamo presentada, y dar respuesta al interesado dentro de los plazos establecidos por la Constitución y Ley, con base en la respuesta dada por el (los) líderes del (los) grupos vinculados.</p> <p>Si es necesaria información o documentación adicional, se solicita al interesado el envío de la misma. Éste requerimiento interrumpe los términos de respuesta que tiene el empleado para dar trámite. Desde el momento en que se allegue la nueva información o documentos se activan los términos de respuesta establecidos, el cual no podrá exceder de 30 días hábiles, so pena de dar por archivada la PQRS por carencia de información necesaria para dar respuesta de fondo a la misa.</p> <p>Incorporar en la final de la respuesta la pregunta-encuesta de satisfacción, solicitando que sea diligenciada y devuelta, en el mismo medio, de no recibirse la misma diligenciada, se</p>	Encargado del Grupo PQRS

CÓDIGO P9-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité de Calidad
VERSIÓN 02	FECHA 10-03-2015	FECHA 23-04-2021	FECHA 30-07-2021



FORMATOS SIGCMA

		<p>presumirá que la misma fue satisfactoria.</p> <p>La respuesta será enviada por el medio que haya sido recibida la misma, esta irá suscrita por el empleado adscrito al grupo de PQRS a quien le haya correspondido por reparto y de manera excepcional y dependiendo de la trascendencia de ésta, por parte del Juez Coordinador; si el medio de recepción fue de manera física se enviará a través del grupo de notificaciones cuando su destinatario se encuentre al interior de Bogotá, de tratarse de correspondencia cuyo destinatario se encuentre fuera de la ciudad, se hará a través del grupo de comunicaciones por medio de la franquicia 472.</p> <p>En el evento de no ser posible dar respuesta al interesado dentro del plazo establecido, se informarán los motivos del retraso y la fecha en que se le dará respuesta a su solicitud.</p> <p>En el evento en el que sea imposible obtener constancia de la recepción de la respuesta o notificar en debida forma al peticionario, la PQRS será archivada con anotación acerca de dicha eventualidad y se dará por entendido que la misma se ofreció de manera satisfactoria.</p>		
H	Tramitar	<p>Evaluar contenido de la sugerencia y ordena realizar el trámite pertinente, de acuerdo a la decisión tomada.</p>		Juez

CÓDIGO P9-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité de Calidad
VERSIÓN 02	FECHA 10-03-2015	FECHA 23-04-2021	FECHA 30-07-2021



FORMATOS SIGCMA

	Sugerencia	Informar al interesado la gestión adelantada, por el mismo medio que éste remitió la sugerencia.		Coordinador
V	Medir grado de satisfacción de las PQRS tramitadas	Recibir la pregunta-encuesta de satisfacción diligenciada por el usuario en el momento que haya recibido la respuesta y a través del medio que haya realizado la misma, de no recibirse ésta diligenciada se presumirá que la misma fue satisfactoria.		Encargado del Grupo PQRS
A	Hacer seguimiento al trámite de la PQRS	Trimestralmente se genera reporte sobre el trámite de PQRS verificando los temas tramitados, cantidad de la misma, recibidas, traslados por competencia entre otras. Analizar las quejas y reclamos que presentan mayor ocurrencia por proceso durante el mes para efectos de adoptar las acciones correctivas o preventivas.		Líder del Grupo PQRS

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

- No aplica

13. CONTROL DE REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIARLO	LUGAR DE ARCHIVO	CRITERIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	Formato registro de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Secretario Centro de Servicios Judiciales SPA	Carpeta	Ver TDH	Ver TDH	Ver TDH
	Planilla	Secretario Centro	Computad			

CÓDIGO P9-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité de Calidad
VERSIÓN 02	FECHA 10-03-2015	FECHA 23-04-2021	FECHA 30-07-2021



FORMATOS SIGCMA

Registro y Control Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias (año)	de Servicios Judiciales SPA	or asignado	Ver TDH	Ver TDH	Ver TDH
Encuesta de satisfacción en la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Empleado encargado	Carpeta	Ver TDH	Ver TDH	Ver TDH

14. CONTROL DE CAMBIOS

Cambios a la versión 00	FECHA: 10-03-2015	VERSIÓN GENERADA: 01
<p>Normatividad: Se elimina: NTCGP1000:2009. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Se actualiza la norma de calidad a la versión NTC ISO 9001:2015, NTCISO 14001:2015, NTC ISO 31000:2018.</p>		
Cambios a la versión 01	FECHA: 13-04-2021	VERSIÓN GENERADA: 02
<p>Responsable: Se modifica el responsable puesto que quien realmente lleva a cabo el trámite del procedimiento, y su control, es la líder del Grupo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.</p>		
<p>Normatividad: Se incorpora normatividad relevante para el procedimiento.</p>		

CÓDIGO P9-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité de Calidad
VERSIÓN 02	FECHA 10-03-2015	FECHA 23-04-2021	FECHA 30-07-2021



FORMATOS SIGCMA

Pasos:

Paso 1: Se unificaron los pasos 1, 2, y 3 de la versión 01, quedando como paso 1 de la versión 02, teniendo en cuenta además de la recepción física la nueva forma de recepción por medios virtuales.

Paso 4: Se elimina toda vez que no se reciben actualmente peticiones, quejas, reclamos ni sugerencias a través de correo certificado.

Paso 5: Se elimina el paso puesto que el buzón externo no está en funcionamiento debido a la incorporación de la virtualidad.

Paso 6: Se elimina en razón a que las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias no se reciben por ventanilla actualmente.

Paso 7: Se modifica, primero en la numeración convirtiéndose en el **paso 2** de la actual versión, segundo la manera de registrar y controlar el ingreso de peticiones, quejas reclamos y sugerencias, y tercero se adiciona el acuse recibo en particular de las quejas de acuerdo con lo establecido en la norma ISO 10002 de 2018. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

Paso 9 y 10: Se unifican debido a la similitud de su contenido, modifica la numeración convirtiéndose en el **paso 4**, se elimina la parte que hace referencia a la ventanilla debido a que no se está entregando ni recibiendo por este medio, además especifica la forma en la cual se envía la respuesta cuando esta es física, y se aclara cuando no es posible la constancia de recepción de respuesta.

Paso 12: Se modifica, primero la numeración convirtiéndose en el **paso 6**, y segundo la forma en la que se mide el grado de satisfacción en razón a la virtualidad.

Paso 13: Se modifica el responsable del paso, aclarando que es el líder del grupo de PQRS.

DEFINICIONES

- **Procedimiento:** Forma específica y detallada de realizar una actividad.
- **Petición:** Petición o derecho de petición es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes – normalmente los gobiernos o entidades públicas – por razones de interés público ya sea individual, general y colectivo.
- **Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción, respecto a los funcionarios o empleados que prestan un servicio en el Centro de Servicios Judiciales y en los Juzgados del Sistema Penal Acusatorio que requieren una respuesta. Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su

CÓDIGO P9-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité de Calidad
VERSIÓN 02	FECHA 10-03-2015	FECHA 23-04-2021	FECHA 30-07-2021



FORMATOS SIGCMA

presentación o dentro del término que establezca la constitución y la ley en virtud de los cambios generados por factores intrínsecos o extrínsecos y que sean de aplicación general y de obligatorio cumplimiento.

- **Reclamo:** Comunicación verbal, escrita o en medio electrónico, mediante la cual se presenta una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación o dentro del término que establezca la constitución y la ley en virtud de los cambios generados por factores intrínsecos o extrínsecos y que sean de aplicación general y obligatorio cumplimiento).
- **Sugerencia:** Recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de los grupos del Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de quince (15) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).
- **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que son presentadas por los usuarios y partes procesales.

CÓDIGO P9-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité de Calidad
VERSIÓN 02	FECHA 10-03-2015	FECHA 23-04-2021	FECHA 30-07-2021