



- 1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
- 2. PROCESO AL QUE PERTENECE:** COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
- 3. UBICACIÓN Y COBERTURA DEL PROCEDIMIENTO:**

Nivel	
Estratégico	
Misional	
Apoyo	
Evaluación y Mejora	

Cobertura	
Central	
Nacional	
Seccional	

4. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Recibir, gestionar y solucionar las quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante el Consejo Superior de la Judicatura, sus seccionales, la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y sus Seccionales, dando cumplimiento en el marco del sistema de gestión de la calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo de la Rama Judicial.

5. MARCO NORMATIVO

Ver listado Maestro de Documentos Externos y Normatividad.

6. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento aplica a las dependencias del Consejo Superior de la Judicatura, de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y sus Seccionales.

Actividad con la que se da inicio al procedimiento	Recibir las QRS.
Dependencia que da inicio al procedimiento	Consejo Superior de la Judicatura/Consejos Seccionales de la Judicatura/DEAJ/Direcciones Seccionales de la Judicatura y Despachos Judiciales
Actividad con la que finaliza el procedimiento	Informe a la Coordinación Nacional de Calidad
Dependencia que finaliza el procedimiento	Coordinación Nacional de Calidad
Dependencias en las que tiene alcance el procedimiento	Administrativas y Judiciales

CÓDIGO P-ECI-10	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN 3	FECHA 29/05/2019	FECHA 05/06/2019	FECHA 11/06/2019



7. LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

CARGO	DEPENDENCIA
Director(a) de Unidad	Unidad Centro de Documentación Judicial – CENDOJ

8. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

CARGO	DEPENDENCIA
Coordinador(a) de Comunicación	Unidad Centro de Documentación Judicial – CENDOJ
Enlaces Seccionales de Comunicaciones	Consejos y Direcciones Seccionales

9. PROVEEDORES E INSUMOS

PROVEEDORES	ENTRADA/INSUMOS
Usuarios Internos y Externos	Radicación de QRS
Consejo Superior de la Judicatura	Recepción de necesidades

10. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

NOMBRE DEL CONTROL	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL
Aplicación de Metodologías y Procedimientos establecidos.	Control orientado a garantizar la unidad de criterio en la operación del sistema de gestión.
Seguimiento de gestión	Revisar que la solicitud generada sea atendida de manera oportuna.
Seguimiento a cumplimiento de tiempos de respuesta	Dependiendo del tipo de solicitud (Queja Reclamo o Sugerencia) se controla que las mismas sean gestionadas dentro del término establecido por la ley.
Seguimiento a resultados	De conformidad con los objetivos previstos para determinados periodos de tiempo, se evalúa el grado de cumplimiento del objetivo

CÓDIGO P-ECI-10	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN 3	FECHA 29/05/2019	FECHA 05/06/2019	FECHA 11/06/2019



11. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (PHVA)¹

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
H	Recibir las QRS	<p>Las Quejas, Reclamos y Sugerencias son recibidas de las siguientes formas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presencial o presentación personal • Correo certificado • SIGOBius • Comunicación telefónica • Portal Web Rama Judicial • Correo Electrónico Institucional • Chat <p>De conformidad con lo establecido en el artículo 6 del Acuerdo 1734 de 2003, expedido por (...) Consejo Superior de la Judicatura, Se inadmitirán las quejas anónimas que no suministren información concreta que permita encauzar su tratamiento apropiado. En el evento que las QRS hayan sido recibidas de manera virtual, se deberá solicitar la remisión de los datos de contacto que permitan dar trámite y contestación a la solicitud.</p>	Queja, reclamo o sugerencia presentada	Empleado del Consejo Superior de la Judicatura del nivel central o seccional
H	Registrar las QRS	De conformidad con los mecanismos empleados para la presentación de las QRS, las mismas se radican de la siguiente forma:	Queja, reclamo o sugerencia registrada	Empleado del Consejo Superior de la Judicatura del nivel central o seccional

¹ Las actividades del Proceso Comunicación Institucional, así como las de sus respectivos procedimientos, se deben ejecutar acatando las directrices y objetivos institucionales enfocados al mejoramiento del desempeño ambiental de la Rama Judicial, establecidos en los Acuerdos que expida el Consejo Superior de la Judicatura. De igual forma, se incorpora en su desarrollo la misión, visión, política y objetivos del SIGCMA creado mediante Acuerdo PSAA07-3926 de 2007 y se establece el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente -SIGCMA-, o aquellos acuerdos que los modifiquen o sustituyan.

CÓDIGO P-ECI-10	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN 3	FECHA 29/05/2019	FECHA 05/06/2019	FECHA 11/06/2019



PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
		<ul style="list-style-type: none">• Mesas de entrada de correspondencia: Se registran como comunicación oficial, en el sistema de gestión de correspondencia SIGOBius y su tratamiento será dado de acuerdo a la clasificación dada por el responsable del procedimiento. Es método aplica para las QRS que son presentadas de manera presencial o mediante correo certificado.• Software del SIGCMA: Se ingresan en el software del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y medio Ambiente y se direcciona al responsable de dar continuidad con el procedimiento. Este método aplica para las QRS que son presentadas mediante comunicación telefónica, portal web de la Rama Judicial, correo electrónico institucional o chat. En los casos en que la dependencia o usuario que recibe la solicitud no sea la competente, deberá remitirla a la dependencia pertinente de acuerdo con la naturaleza del asunto, a más tardar al siguiente día hábil a su recibo.		
H	Solicitar información o documentos adicionales.	Si la información o documentos que proporcione el interesado al iniciar la queja, reclamo o sugerencia no son suficientes para responder, se le requerirá por una sola vez y en la misma forma en que haya actuado, para que aporte la información complementaria.	Queja o reclamo registrada	Servidor Judicial designado del nivel central o seccional

CÓDIGO P-ECI-10	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN 3	FECHA 29/05/2019	FECHA 05/06/2019	FECHA 11/06/2019



PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
		Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que los funcionarios respondan, desde el momento en que se alleguen nuevos documentos o informará que los términos comenzaran a correr de nuevo.		
H	Desistir de las Quejas Reclamos y Sugerencias	Se entenderá que el interesado ha desistido de su queja o reclamo, si hecho el requerimiento de aportar los documentos o información de qué trata la actividad anterior, no da respuesta en el término máximo de dos (2) meses, contados a partir de la fecha del envío de la solicitud. Acto seguido se archivara, sin perjuicio que el interesado presente posteriormente una nueva queja o reclamo. El interesado podrá desistir en cualquier tiempo de su queja o reclamo, pero el responsable de la dependencia que este conociendo, podrá continuar de oficio la actuación la considera necesaria para el interés público.	Queja o reclamo atendida	Servidor Judicial designado del nivel central o seccional
H	Resolver, atender y contestar quejas y reclamos	Las quejas y reclamos se atienden a más tardar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la queja o reclamo en dicho plazo, se deberá informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará la respuesta. Cuando la queja se refiere	Queja o reclamo atendida	Servidor Judicial designado del nivel central o seccional

CÓDIGO P-ECI-10	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN 3	FECHA 29/05/2019	FECHA 05/06/2019	FECHA 11/06/2019



PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
		<p>a eventuales comportamientos susceptibles de constituirse en falta disciplinaria o conducta punible de los servidores judiciales, que deba investigarse de oficio, se remitirán al competente.</p> <p>Todas las quejas, reclamos y sugerencias se tramitan y responden a través del medio que la entidad disponga para tal fin.</p> <p>La falta de atención a las quejas o reclamos, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar y la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, constituyen causal de mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes.</p>		
H	Resolver, atender y contestar sugerencias	<p>Los usuarios responsables del trámite de las solicitudes reciben las recomendaciones sugeridas por los usuarios que tengan por objeto mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.</p> <p>Una vez recibida la sugerencia se da a conocer al responsable del procedimiento o a la dependencia correspondiente para que en un término no mayor de diez (10) días le informe la viabilidad de su aplicación.</p> <p>Si de acuerdo con el informe anterior, la recomendación</p>	sugerencia atendida	Servidor Judicial designado del nivel central o seccional

CÓDIGO P-ECI-10	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN 3	FECHA 29/05/2019	FECHA 05/06/2019	FECHA 11/06/2019



PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
		sugerida es aplicable, se traslada al superior competente para que considere la posibilidad de su aplicación. Si el superior decide no atender la sugerencia, esta se archiva y de ello se informa a la Alta Dirección. En el primer caso se comunica al particular sobre el resultado de su iniciativa y, en el segundo caso se dan las razones del rechazo.		
H	Percepción del grado de satisfacción de las QRS respondidas	Junto con la respuesta, se envía a los usuarios que radicaron sus Quejas, Reclamos y/o Sugerencias, solicitud de medición de satisfacción a la atención de las Quejas, Reclamos y Sugerencias, a fin de evaluar el grado de satisfacción y de implementación del presente procedimiento y tomar las acciones pertinentes.	Solicitud de grado de satisfacción	Servidor Judicial designado del nivel central o seccional
V	Seguimiento al trámite de QRS	Mensualmente se realiza el seguimiento a las QRS atendidas, para lo cual se toman muestras representativas de QRS de cada uno de los procedimientos, y presenta informe al comité del SIGCMA.	Seguimiento a QRS atendidas	Responsables del procedimiento (enlace central y seccional por procedimientos)
V	Analizar el consolidado de las QRS por procedimientos	Trimestralmente y anualmente se genera el reporte del estado actual de las QRS relacionadas con los diferentes procedimientos, con el fin de realizar un análisis que permita determinar los tipos, causas y efectos de las QRS. dichos resultados serán remitidos al coordinador de calidad y serán registrados en	Informes de seguimiento de QRS atendidas	Coordinador Nacional de Calidad-UDAE

CÓDIGO P-ECI-10	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN 3	FECHA 29/05/2019	FECHA 05/06/2019	FECHA 11/06/2019



PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
		los informes de revisión trimestral y anual por procedimientos que se presentan a la Alta Dirección		
A	Tomar acciones correctivas o de mejora	De acuerdo con los análisis presentados por los responsables de los procedimientos, y la revisión efectuada por los representantes de la Alta Dirección, y en caso de observar que las QRS son repetitivas o generan gran impacto para la entidad, se debe aplicar el procedimiento de acciones correctivas y preventivas según sea el caso.	Acciones correctivas o de mejora	Responsable del procedimiento y enlace del procedimiento
A	Plan de contingencia	En caso de presentarse dificultades en el funcionamiento del software del SIGCMA, se procederá de la siguiente forma: La recepción y respuesta se utilizará mediante los medios convencionales del trámite de correspondencia oficial, una vez restablecido el sistema se actualizará la información de QRS tramitada.	Plan de contingencia	Servidor Judicial designado del nivel central o seccional
A	Informe de Acciones y planes	Informar de las acciones tomadas al coordinador de calidad quien realizará la respectiva consolidación	Informe	Responsables del procedimiento (enlace central y seccional por procedimientos) Coordinador Nacional de Calidad-UDAE

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

CÓDIGO P-ECI-10	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN 3	FECHA 29/05/2019	FECHA 05/06/2019	FECHA 11/06/2019



No aplica.

13. CONTROL DE REGISTROS

Ver tabla de retención documental validada por el Comité Nacional del SIGCMA.

COPIA NO CONTROLADA

CÓDIGO P-ECI-10	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN 3	FECHA 29/05/2019	FECHA 05/06/2019	FECHA 11/06/2019