



1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA SECCIONAL TOLIMA
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 Seccional de la Judicatura, sus seccionales, la Dirección Seccional de Administración Judicial, 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. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO**

Este procedimiento aplica a las dependencias del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima, de la Dirección Seccional de Administración Judicial.

Actividad con la que se da inicio al procedimiento	Interposición y recepción de las QRS.
Dependencia que tramita el procedimiento	Consejo Seccional de la Judicatura y Dirección Seccional de Administración Judicial.
Dependencias en las que tienen alcance el procedimiento	Consejo Seccional de la Judicatura y Dirección Seccional de Administración Judicial.



## 6. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

CARGO	DEPENDENCIA
Líder del proceso de Comunicación Institucional	Consejo Seccional de la Judicatura y Dirección Seccional de Administración Judicial.

## 7. PROVEEDORES E INSUMOS

PROVEEDORES	ENTRADA/INSUMOS
Usuarios Internos y Externos	Radicación de QRS

## 8. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

NOMBRE DEL CONTROL	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL
Seguimiento de gestión	Revisar que la solicitud interpuesta 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, para atender peticiones, 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



**9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (PHVA)**

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"> <li>• Presencial o presentación personal</li> <li>• Correo certificado</li> <li>• SIGOBius</li> <li>• Comunicación telefónica</li> <li>• Portal Web Rama Judicial</li> <li>• Correo Electrónico Institucional</li> </ul>	Queja, reclamo o sugerencia presentada	Empleado del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima
H	Registrar las QRS	<p>De conformidad con los mecanismos empleados para la presentación de las QRS, las mismas se radican de la siguiente forma:</p> <p>Mesas de entrada de correspondencia: Se registran como comunicación oficial, en el sistema de gestión de correspondencia SIGOBIUS y su tratamiento se hará de acuerdo a la clasificación dada por el responsable del procedimiento. Este método aplica para las QRS que son presentadas de manera presencial o mediante correo electrónico por el buzón de las QRS.</p>	Queja, reclamo o sugerencia registrada	Empleado del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima



PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
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. 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 comienzan a correr de nuevo.	Queja o reclamo registrada	Servidor Judicial designado

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
	Desistimiento de las Quejas y 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 esté conociendo, podrá continuar de oficio la actuación	Queja o reclamo atendida	Servidor Judicial designado



		si la considera necesaria para el interés público.		
H		<p>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 quince (15) días, contados a partir de la fecha del envío de la solicitud.</p> <p>Acto seguido se archivará, sin perjuicio que el interesado presente posteriormente una nueva queja o reclamo</p> <p>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.</p>	Queja o reclamo atendida	Servidor Judicial designado
H	Resolver, atender y contestar quejas y reclamos	<p>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.</p>	Queja o reclamo atendida	Servidor Judicial designado del nivel central o seccional



PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
		<p>Cuando la queja se refiere 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 contestar sugerencias	<p>Los usuarios responsables del trámite de las solicitudes recibirán 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 recepcionada la sugerencia se le dará a conocer al responsable del procedimiento y a la dependencia correspondiente para que en un término no mayor de diez y (10) días le informe la viabilidad de su aplicación.</p>	sugerencia atendida	Servidor Judicial designado



PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
V	Seguimiento al trámite de QRS	Mensualmente se realiza el seguimiento a las QRS atendidas, mediante la aplicación de un cuadro de control	Seguimiento a QRS atendidas	Líder comunicación institucional
V	Analizar el consolidado de las QRS por procedimiento	Trimestralmente y anualmente se genera el reporte del estado actual de las QRS	Informes de seguimiento a QRS atendidas	Coordinador de Calidad-Nacional de UDAE

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
A	Tomar acciones preventiva, acción correctiva	De acuerdo con las solicitudes presentadas 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



A	Plan de contingencia	En caso de presentarse dificultades para La recepción y respuesta se utilizarán 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
A	Informe de Acciones y planes	Informar de las acciones tomadas al coordinador de calidad quien realizará la respectiva consolidación	Informe	Responsables del procedimiento