

1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** ATENCIÓN PARTES INTERESADAS
2. **PROCESO AL QUE PERTENECE:** PROCESOS ADMINISTRATIVOS.
3. **UBICACIÓN Y COBERTURA DEL PROCEDIMIENTO**

NIVEL	
Estratégico	
Misional	
Apoyo	X
Evaluación	

COBERTURA	
Central	
Nacional	
Seccional	X
Evaluación	

4. **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:** Establecer las responsabilidades, directrices y disposiciones relacionadas que deben observar los servidores judiciales para la atención de las partes interesadas en la Oficina de Apoyo para los Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias de Cali.

5. **MARCO NORMATIVO:** Ley 270 de 1996, Ley 1564/12, Decreto 2591/91, Ley 1755 de 2015, Acuerdo 201 de 1997, Acuerdo 1772 de 2003, Acuerdo 3334 de 2006, Acuerdo 7653 de 2010, Acuerdo 10999 de 2018. (Ver listado Maestro de Documentos Internos y Externos).

ENTREGA DE OFICIOS: 1.- los oficios de levantamiento de medidas cautelares cuando el proceso termina por pago total de la obligación y Desistimiento Tácito, serán entregados al demandado o tercero autorizado por éste, sin necesidad de auto que lo ordene, siempre y cuando dicha autorización tenga sello de presentación personal, la cual será glosada al expediente.

2.- los oficios de levantamiento de medidas cautelares cuando el proceso termina por pago de las cuotas en mora o actualización de la obligación, serán entregados al demandante.

3.- los avisos de remate, la citación de notificación y emplazamiento serán entregados al demandante o dependiente debidamente reconocido dentro del expediente.

4.- los oficios de embargo de remanentes, conversión de títulos y nombramiento de auxiliares de justicia, serán diligenciados por secretaria.

5.- los oficios de levantamiento de medidas cautelares ordenados dentro de la diligencia de remate, serán entregados al adjudicatario del bien, previa verificación de que la providencia que los ordena se encuentra ejecutoriada.

CONSULTA DE EXPEDIENTES: El artículo 123 del Código General del Proceso especifica que los expedientes solo podrán ser examinados por: 1.- Las partes, sus apoderados o los dependientes autorizados por éstos, de manera general y por escrito. 2.- por los abogados inscritos que no tengan la calidad de apoderados de las partes. Éstos podrán revisar el expediente una vez se haya notificado a la parte demandada. 3.- por los auxiliares de justicia en razón de sus funciones. 4.- por los funcionarios públicos. 5.- por las personas autorizadas por el juez con fines de docencia o investigación científica. 6.- por los directores y miembros de los consultorios jurídicos debidamente acreditados.

CÓDIGO PAPAAP18	ELABORÓ LIDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINADOR NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DEL SIGCMA
VERSIÓN 01	FECHA 23/05/2019	FECHA 20/06/2019	FECHA 04/07/2019



La entrega de expedientes debe ser máximo de cinco (05) por usuario a excepción de que la barra se encuentre vacía.

El personal responsable del área de atención al público debe cumplir con la custodia de los procesos puestos a su conocimiento y reubicar éstos en los respectivos anaqueles de estados, en archivo de gestión los que solamente se consultaron en esta área y devolver los prestados al día siguiente al área correspondiente.

6. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO: Este procedimiento aplica para la atención al público en la Oficina de Apoyo para los Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias de Cali.

7.

ACTIVIDAD CON LA QUE SE DA INICIO AL PROCEDIMIENTO:	Saluda con buenos días/buenas tardes al usuario y le da la bienvenida, ¿En qué puedo ayudarle? Procede a entregarle el turno o ficha.
DEPENDENCIA (S) QUE DA (N) INICIO AL PROCEDIMIENTO:	Oficina de Apoyo – Archivo de Gestión y Estados
ACTIVIDAD CON LA QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO:	Al final de cada jornada o cuando haya poca afluencia de público se reubican los expedientes en las respectivas estanterías o se devuelven el mismo día al área que los prestó.
DEPENDENCIA QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO:	Área de Atención al Público.
DEPENDENCIAS EN LAS QUE TIENE ALCANCE EL PROCEDIMIENTO (ADMINISTRATIVAS Y JUDICIALES):	Oficina de Apoyo para los Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias de Cali.

8. LIDER DEL PROCEDIMIENTO:

Cargo	Dependencia
Profesional Universitario Grado 17 – Líder Atención al Público	Oficina de Apoyo para los Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias de Cali.

9. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO:

Cargo	Dependencia
Profesional Universitario Grado 17 – Líder Atención Pública.	Oficina de Apoyo para los Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias de Cali.
Profesional Universitario Grado 12 – Secretario.	
Asistente Administrativo Grado Cinco.	

10. PROVEEDORES E INSUMOS:

Proveedores	Entrada/Insumos
Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias de Cali.	Expediente.

CÓDIGO PAPAAP18	ELABORÓ LIDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINADOR NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DEL SIGCMA
VERSIÓN 01	FECHA 23/05/2019	FECHA 20/06/2019	FECHA 04/07/2019



Proveedores	Entrada/Insumos
Oficina de Apoyo para los Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias de Cali.	Expediente.
Gestión tecnológica.	Justicia XXI, Aplicativo Consulta Depósitos, Intranet
Banco Agrario	Portal web
Herramientas de Ofimática	Correo Electrónico

11. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

TIPO DE CONTROL	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL
Control préstamo expedientes.	Formato para controlar el préstamo de los expedientes cuando se encuentran en otras áreas diferentes a Atención al público y secretaría.
Justicia XXI.	Registro de actuaciones históricas.
Formato K1.	Permite confrontar la información del usuario que tiene acceso al expediente y evidenciar quien fue el empleado encargado de entregar el expediente.

12. DIAGRAMA DE FLUJO: Ver Anexo No. 1

13. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (Ciclo PHVA):
AA5 = Asistente Administrativo grado cinco.
AP = Atención al Público.

ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
p	Asignación de funciones y roles.	Asignación de funciones y roles a los asistentes administrativos del área.	Funciones asignadas.	Coordinador Oficina/Líder área.
P	Saludar al usuario.	Saluda con buenos días/buenas tardes al usuario y le da la bienvenida, ¿En qué puedo ayudarle? Procede a entregarle el turno o ficha. (En letra el usuario toma el turno).	turno	AA5 - AP
P	Consulta radicado en J-XXI	Atiende al usuario para resolver sus inquietudes o exhibirle el expediente, consulta en J-XXI la ubicación del expediente, anota en un papel y se lo pasa a uno de los asistentes de AP, en el caso que el usuario se presente		AA5 - AP

CÓDIGO PAPAAPI8	ELABORÓ LIDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINADOR NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DEL SIGCMA
VERSIÓN 01	FECHA 23/05/2019	FECHA 20/06/2019	FECHA 04/07/2019



ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
		directamente en estados debe tener la ubicación del expediente.		
H	Búsqueda y entrega expediente.	Ubica el expediente en el lugar indicado en el Sistema, firma planilla "control de préstamos de expedientes", cuando está en un área diferente al área de estados, le solicita al usuario su documento de identificación y que diligencie el formato K1 y le entrega el expediente para su consulta. Terminada la consulta se recibe el mismo y se devuelve el documento de identidad.	Expediente. Documento identidad. Control préstamo firmado. Formato K1.	AA5 - AP
H	Resolver inquietudes de los usuarios.	Resuelve en primera instancia cualquier inquietud puesta a su conocimiento por parte de los usuarios, únicamente transmitirán al líder de área cuando no puedan resolver la inconformidad, sea una petición pendiente de resolver o el usuario insista en hablar con el líder. Cuando el usuario requiera un proceso que se encuentra archivado definitivamente se le indicará el procedimiento requerido para el desarchivo.	Expediente.	AA5 - AP
H	Peticiones pendientes de resolver.	Registra las peticiones, consulta con los despachos la solución e informa al usuario. Reporta semanalmente por escrito a los diez despachos judiciales, sobre peticiones que se encuentren pendientes por resolver, a excepción de los trámites que se puedan resolver de manera inmediata por parte del líder.	Archivo solicitudes pendientes. Reporte semanal.	Líder del área.
H	Entrega de oficios a los usuarios.	El personal del área de atención al público (letra) deberá direccionar el expediente físicamente, previa anotación en el sistema Justicia XXI, al líder de atención al público o al secretario para su firma, además deberá hacer firmar el formato k1. El personal de área de atención al público (estado) una vez firmados los oficios realizará el control de la entrega de los mismos previa verificación que las providencias que los ordena se encuentran debidamente ejecutoriadas y la	Expedientes para consulta	AA5 - AP

CÓDIGO PAPAAPI8	ELABORÓ LIDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINADOR NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DEL SIGCMA
VERSIÓN 01	FECHA 23/05/2019	FECHA 20/06/2019	FECHA 04/07/2019



ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
		identificación de quien lo retira sea el competente.		
A	Corrección de oficios.	Para las correcciones de los oficios el asistente del área de atención al público deberá desplazarse hasta el área de notificaciones para la respectiva corrección y el oficio corregido será firmado por el jefe del área y entregado al usuario de manera inmediata.	Expedientes.	AA5 - AP
H	Reubicar expedientes.	Al final de cada jornada o cuando haya poca afluencia de público se reubican los expedientes apilados en la mesa de letra en las respectivas estanterías o se devuelven el mismo día al área que los prestó. Los apilados en secretaría y AP- estados por entrega de oficios se direccionan al día siguiente al área correspondiente por parte de los asistentes de secretaría.	Expedientes.	AA5 – AP AA5 SECRETARÍA
A	Acciones correctivas y acciones de mejora.	Realizar la acción de mejora continua o la corrección respectiva.	Acción correctiva. Acción de mejora.	Líder área.

14. ANEXOS (Formatos, Guías, lista de recibo y chequeo de expedientes, protocolo K1

14.1. DOCUMENTOS INTERNOS: Ver listado maestro de documentos internos.

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE DE ARCHIVARLO	LUGAR DE ARCHIVO	CRITERIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	Planilla K1	Asistente G5	Área de atención Público	N/A	N/A	N/A

14.2. DOCUMENTOS EXTERNOS: ver listado maestro de documentos externos.

CÓDIGO PAPAAPI8	ELABORÓ LIDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINADOR NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DEL SIGCMA
VERSIÓN 01	FECHA 23/05/2019	FECHA 20/06/2019	FECHA 04/07/2019



CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE DE ARCHIVARLO	LUGAR DE ARCHIVO	CRITERIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	Ley 270 de 1996 LEY 546 DE 1999 LEY 585 DE 2000 LEY 675 DE 2001 LEY 1116 DE 2006 LEY 1285 DE 2009 LEY 1395 DEL 12 JULIO DE 2010 LEY 1564 DE 2012 ACUERD O No. PSAA15-10402 ACUERD O No. PSAA15-10412 ACUERD O No. PSAA15-10414					

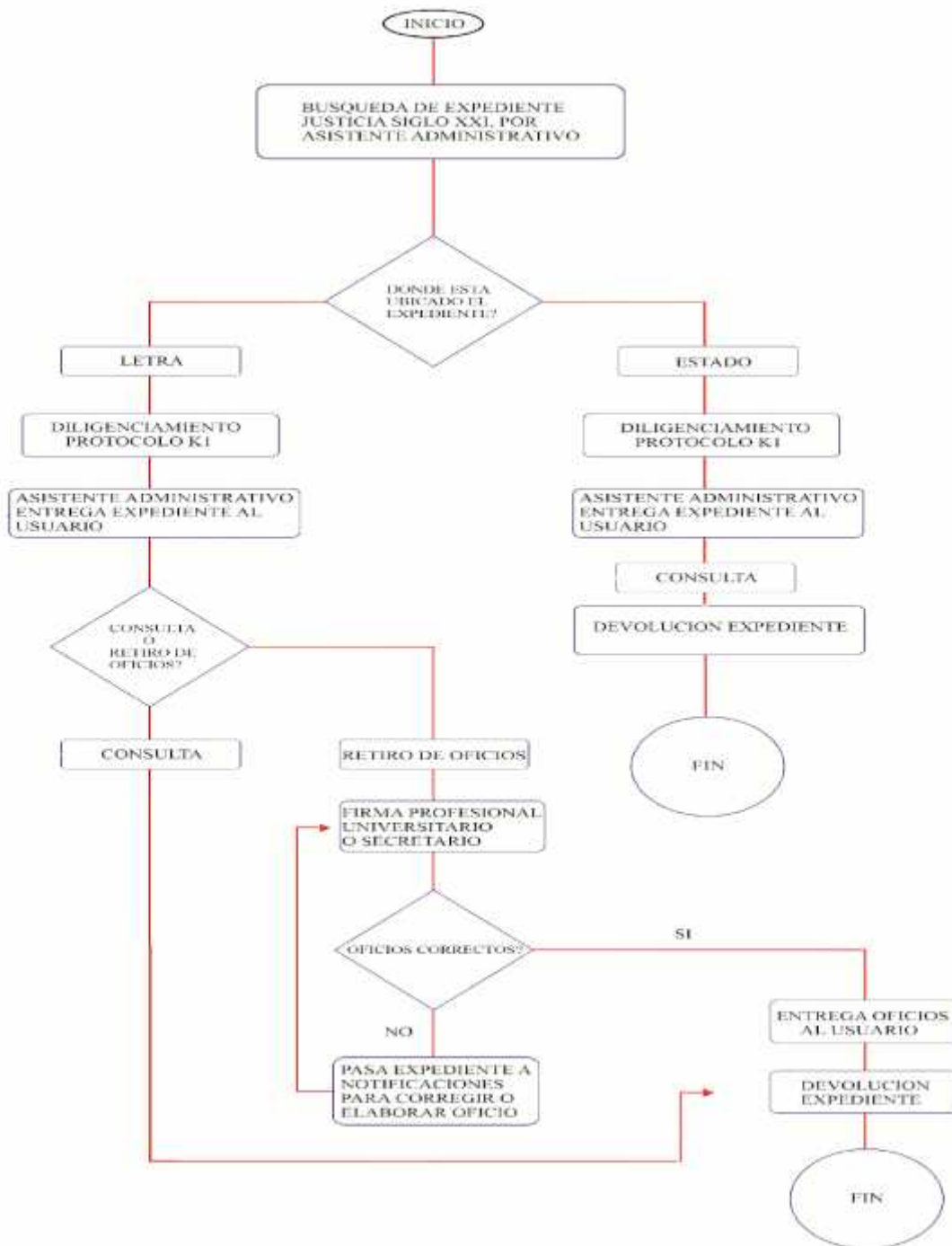
14.3. CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
001	04/07/2019	N/A - Creación del documento

CÓDIGO PAPAAP18	ELABORÓ LIDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINADOR NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DEL SIGCMA
VERSIÓN 01	FECHA 23/05/2019	FECHA 20/06/2019	FECHA 04/07/2019



ANEXO No. 1
DIAGRAMA DE FLUJO



CÓDIGO PAPAAP18	ELABORÓ LIDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINADOR NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DEL SIGCMA
VERSIÓN 01	FECHA 23/05/2019	FECHA 20/06/2019	FECHA 04/07/2019