



INSTRUCTIVO PQRS

- 1. OBJETIVO:** Establecer las responsabilidades, directrices, mejoras 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, en relación con el trámite de **peticiones, quejas, reclamos y sugerencias** que se presenten, con el fin de determinar la satisfacción y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios del servicio de justicia, que permite maximizar el desempeño del aparato judicial, para el cumplimiento transparente, eficiente, eficaz y de calidad de la Misión Constitucional y Legal de la Rama Judicial en la especialidad de Ejecución Civil Municipal de Cali – Valle del Cauca, atendiendo el principio de mejora continua y en aplicación de la metodología (PHVA) de que trata la norma ISO 9001:2015.
- 2. ALCANCE:** Este procedimiento aplica por todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, que tienen relación directa con el cliente. La reclamación puede estar asociada a cualquier aspecto que cause insatisfacción o incertidumbre en éste.
- 3. RESPONSABLES:**

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

- 4. 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, Plan de Comunicaciones del SIGCMA, Acuerdo PSAA14-10161 de 2014, Ley 1755 de 2015, artículo 14, Acuerdo 10999 de 2018, Circular PCSJC20-27 del 21/07/2020 (Ver listado Maestro de Documentos Internos y Externos).

CÓDIGO	ELABORÓ JAIR PORTILLA	REVISÓ HARLEY BUITRAGO	APROBÓ COMITÉ DEL SIGCMA
VERSIÓN	FECHA	FECHA	FECHA

5. DEFINICIONES:

- **Partes interesadas internas y externas:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **Peticiones:** El **derecho de petición** es un **derecho** que la Constitución Nacional, en su artículo 23, ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar **peticiones respetuosas** a las autoridades y éstas les suministren información sobre situaciones de interés general y/o particular.

Las autoridades públicas deben responder las peticiones de interés general o particular en un término de 15 días hábiles. Las solicitudes de información y documentos se deben resolver en el término de diez días hábiles siguientes a su recepción y las de consulta, en término de 30 días hábiles. Así mismo, las solicitudes pueden ser verbales o escritas. **(Ley 1755 de 2015).**

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

- **Queja:** Manifestación de insatisfacción del cliente, con respecto a sus expectativas, la solución o tratamiento no involucra recursos financieros.
- **Reclamación:** Manifestación de insatisfacción del cliente, con respecto a sus requisitos, la solución o tratamiento involucra recursos financieros.
- **Satisfacción de las partes interesadas internas y externas:** Es la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos y expectativas.

Un Usuario puede manifestar su queja o reclamación, a través de los siguientes canales:

- Comunicación escrita.
- Telefónicamente.
- Personalmente
- Correo Electrónico: apofejecmcali@cendoj.ramajudicial.gov.co
- Diligenciando el formato de P.Q.R.S (Buzón ubicado en las Oficinas de AP).

6.CONTROLES:

TIPO DE CONTROL	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL
Cuadro estadístico (monitoreo y seguimiento)	Medición y análisis como proceso de retroalimentación para la toma de decisiones por parte de la Dirección.

CÓDIGO	ELABORÓ JAIR PORTILLA	REVISÓ HARLEY BUITRAGO	APROBÓ COMITÉ DEL SIGCMA
VERSIÓN	FECHA	FECHA	FECHA

	<p>Con dicho fin se debe actualizar una base de datos en Excel donde se pueden realizar ordenamientos y filtración de datos (solicitudes) que permitan la rendición de informes periódicos con los siguientes indicadores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1-. Radicado del proceso al cual va dirigida la solicitud. 2-. Fecha de la solicitud. 3.- fecha de traslado de la solicitud al juzgado de ejecución o área de la Oficina. 4.- fecha máxima de respuesta. 5.- identificación del solicitante. <p>Los insumos para la anterior consolidación de información, serán obtenidos a partir del área de gestión documental en la recepción de memoriales, los derechos de petición que ingresen vía email y a través de un buzón de sugerencias que será dispuesto para tal fin. Los anteriores indicadores permitirán evidenciar y medir el nivel de cumplimiento de aspectos tales como: Ciudadanos atendidos, ejecución de cronogramas, Impacto De los productos o servicios, productividad, solicitudes procesadas, Satisfacción del usuario, número de quejas recibidas, Calidad y oportunidad del servicio y Tiempos de respuesta al usuario.</p> <p style="text-align: center;">-</p>
--	--

Seguimiento del proceso a cargo líder de área AP	<p>El seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias lo debe realizar el Líder de Atención al Público, elaborar informe mensual y cálculo del indicador de gestión definido.</p> <p>El mejoramiento continuo solo es posible si se hace un seguimiento exhaustivo a cada eslabón de la cadena que conforma el</p>
--	---

CÓDIGO	ELABORÓ JAIR PORTILLA	REVISÓ HARLEY BUITRAGO	APROBÓ COMITÉ DEL SIGCMA
VERSIÓN	FECHA	FECHA	FECHA

	proceso. Las mediciones son las herramientas básicas no solo para detectar las oportunidades de mejora, sino para implementar las acciones.
Documentación de los indicadores	Los indicadores deben ser documentados con la finalidad de efectuar seguimiento a la aplicación de los mismos. Entre otros aspectos identificación del proceso, objetivo, fórmula, variables y unidad de medida. Con la inclusión de la herramienta de una base de datos sistematizada y la construcción de los indicadores de medición del procedimiento. La organización podrá determinar la generación de productos no conformes y así establecer las acciones preventivas y correctivas del caso

7. ACTIVIDADES:

- a) **Recepción de Petición, Queja o Reclamo:** Cualquier Servidor Judicial del área de atención al público de la especialidad Ejecución Civil Municipal de Cali – Valle, que tenga contacto con el usuario, puede recibir una petición, queja o reclamo, independiente del medio de recepción; quien debe diligenciar o recepcionar el formato de Q.R.S y remitirlo al líder de área de atención al público en caso de no ser atendida la solicitud inmediata.
NOTA: En caso de correo electrónico que llegase a otra dependencia debe remitirse al correo institucional de AP.
- b) **Análisis de la situación:** El Líder de AP analiza la queja o reclamación recibida del usuario, de sus asistentes, por correo de otras áreas y las depositadas en el buzón de sugerencias diariamente, para direccionarlo al despacho, Dirección o líder de área. Lleva registro y control de los Q.R.S. recibidos.
- c) **Trámite:** El Líder responsable de dar trámite al Q.R.S. hará las gestiones pertinentes para dar solución al usuario, elabora el oficio de respuesta con firma conjunta con el Director y copia del mismo al líder de atención al público para su respectivo registro y control. En el caso de los despachos el Juez realizará la atención del Q.R.S. y enviará copia al líder de AP para su registro.
- d) **Análisis de causa y Acciones correctivas o preventivas.** El Comité de Calidad debe analizar las quejas y reclamos más severos y los más frecuentes, y definir a cuáles se les debe determinar sus posibles causas y generar Acciones Correctivas y Preventivas.

CÓDIGO	ELABORÓ JAIR PORTILLA	REVISÓ HARLEY BUITRAGO	APROBÓ COMITÉ DEL SIGCMA
VERSIÓN	FECHA	FECHA	FECHA

CÓDIGO	ELABORÓ JAIR PORTILLA	REVISÓ HARLEY BUITRAGO	APROBÓ COMITÉ DEL SIGCMA
VERSIÓN	FECHA	FECHA	FECHA