1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** ATENCIÓN PARTES INTERESADAS – VIRTUALIDAD ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL POR COVID-19

**.**

1. **PROCESO AL QUE PERTENECE:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA.
2. **UBICACIÓN Y COBERTURA DEL PROCEDIMIENTO**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NIVEL |  |  |  |  | COBERTURA |  |
| Estratégico |  |  |  |  | Central |  |
| Misional |  |  |  |  | Nacional |  |
| Apoyo | X |  |  |  | Seccional | X |
| Evaluación |  |  |  |  | Evaluación |  |

1. **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, ajustándose a lo que la norma en vigencia indique y a los nuevos lineamientos dispuestos por el Consejo Superior y Seccional de la Judicatura en cuanto a la virtualidad en el Estado de Emergencia Nacional por COVID-19 .
2. **MARCO NORMATIVO:** Ver listado Maestro de Documentos Internos y Externos. Actualizado Decretos, Acuerdos y Circulares Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por Pandemia Covid19
3. **ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:** Este procedimiento rige a partir de su fecha de elaboración o actualización e inicia con la solicitud realizada por las partes interesadas a través de correos electrónicos, plataformas virtuales etc., y finaliza con la atención efectiva por parte de los Servidores Judiciales de la Especialidad en concordancia con los decretos y acuerdos emitidos en el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por Pandemia Covid-19 de orden Nacional y Seccional.

|  |  |
| --- | --- |
| **ACTIVIDAD CON LA QUE SE DA INICIO AL PROCEDIMIENTO:** | Solicitud de la parte interesada Interna o Externa |
| **DEPENDENCIA (S) QUE DA (N) INICIO AL PROCEDIMIENTO:** | Área de Atención a Partes Interesadas de la Especialidad |
| **ACTIVIDAD CON LA QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO:** | Respuesta efectiva a la solicitud realizada por la parte interesada |
|  |  |
| **DEPENDENCIA QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO:** | Área de Atención a Partes Interesadas de la Especialidad |
| **DEPENDENCIAS EN LAS QUE TIENE ALCANCE EL PROCEDIMIENTO (ADMINISTRATIVAS Y JUDICIALES):** | Áreas Funcionales de la Oficina de Apoyo de la Especialidad |

1. **LIDER DEL PROCEDIMIENTO:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Cargo** | **Dependencia** |
| Profesionales Universitarios Grado 17 – Líderes de Atención al Público. | Oficina de Apoyo para los Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias de Cali – Área de Atención a Partes Interesadas |

1. **RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Cargo** | **Dependencia** |
| Profesionales Universitarios Grado 17 – Líderes de Atención al Público. | Oficina de Apoyo para los Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias de Cali. |
| Asistentes Administrativos Grado 05 |
|  |
|  |

1. **PROVEEDORES E INSUMOS:**

| **Proveedores** | **Entrada/Insumos** |
| --- | --- |
| Juzgados de Ejecución Civil Municipal de Cali | Providencia Judicial |
| Partes Interesadas Internas y Externas | Correos Electrónicos Institucionales – Solicitud - |
| Áreas funcionales Oficina de Apoyo para los Juzgados Civiles de Ejecución de Sentencias de Cali | Intranet - Justicia XXI – Plataformas Virtuales – Correos Electrónicos Institucionales – OneDrive- |
| Gestión Tecnológica | Micrositio WEB |

1. **CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:**

| **TIPO DE CONTROL** | **DESCRIPCIÓN DEL CONTROL** |
| --- | --- |
| Excel Control Agendamiento Citas | Agenda de citas atención presencial |
| Justicia XXI. | Registro de actuaciones históricas. |
| Excel Control-ATP-Solicitudes Correo Electrónico | Donde se registra a diario las solicitudes recepcionadas, las tramitadas y las observaciones |

1. **DIAGRAMA DE FLUJO: Ver Anexo No. 1**

1. **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (Ciclo PHVA)**

| **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. |
| **A** | Saludar al usuario. | Saludo cordial y de bienvenida a la parte interesada  Presencial: ¿En qué puedo ayudarle? Procede a entregarle el turno o ficha. (En letra el usuario toma el turno).  Virtual: en el cuerpo del correo que da respuesta efectiva a la solicitud | Atención Efectiva | AA05, Área de ATP Oficina de Apoyo de la Especialidad |
| **H** | Consulta el radicado en J-XXI | Para resolver las solicitudes, inquietudes o exhibir la parte física del expediente híbrido (en las citas presenciales), el AA05 consulta en J-XXI el histórico de actuaciones, la ubicación y el expediente híbrido o electrónico según el caso. | Verificación de la consulta en J-XXI | AA05, Área de ATP Oficina de Apoyo de la Especialidad |
|  | Agendamiento de Citas  (Presencial) | |  | | --- | | Las solicitudes allegadas al correo electrónico institucional de ATP, de citas para revisión de la parte física del expediente Híbrido, son depositadas en una carpeta creada en el mismo correo denominada Agendar Cita, el AA05 encargado del agendamiento programa la cita en Excel verificando la disponibilidad en el calendario, informa por coreo electrónico a la parte interesada el día y la hora, registra la cita en el aplicativo Justicia XXI y prepara el insumo (Expediente híbrido) para el día programado. | | Cita Agendada | AA05, Área de ATP Oficina de Apoyo de la Especialidad |
|  | Atención Virtual | Las solicitudes allegadas son leídas y atendidas de manera inmediata dando respuesta efectiva, eficiente y eficaz a la parte interesada por correo electrónico | Respuesta Efectiva | |  | | --- | | AA05, Área de ATP Oficina de Apoyo de la Especialidad | |

1. **Control de Registros: Ver tabla de retención documental validada por el Comité Nacional del SIGCMA.**
   1. **DOCUMENTOS INTERNOS: Ver listado maestro de documentos internos.**
   2. **DOCUMENTOS EXTERNOS: ver listado maestro de documentos externos.**
2. **CONTROL DE CAMBIOS:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA DE APROBACIÓN** | **NATURALEZA DEL CAMBIO** |
| 001 | 23/05/2019 | Creación del Procedimiento |
| 002 | 13/04/2021 | Actualización Estado de Emergencia por Pandemia Covid19 |