



FORMATOS SIGCMA

PROCEDIMIENTO

- 1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA.
- 2. PROCESO AL QUE PERTENECE:** ATENCIÓN AL USUARIO.
- 3. UBICACIÓN Y COBERTURA DEL PROCEDIMIENTO:**

Nivel	
Estratégico	
Misional	X
Apoyo	
Evaluación y Mejora	

Cobertura	
Central	
Nacional	
Seccional	X

4. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Recibir, radicar y entregar la correspondencia que radican las partes interesadas externas de manera física y virtual mediante el correo electrónico institucional y lo allegado por las diferentes franquicias de mensajería, para los Juzgados del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá y para los diferentes grupos del Centro de Servicios Judiciales con la mayor celeridad y el mínimo margen de error en el direccionamiento.

5. MARCO NORMATIVO

- ✓ **Constitución Política de Colombia.** Art 250.
- ✓ **Ley 599 de 2000.** Código Penal.
- ✓ **Ley 594 de 2000.** Por medio del cual se dicta la Ley General de Archivo y se dictan otras disposiciones.
- ✓ **Ley 734 de 2002.** Código Único Disciplinario.
- ✓ **Ley 906 de 2004.** Código de Procedimiento Penal.
- ✓ **Ley 1273 de 2009.** Por medio de la cual se modifican Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado – denominado “de la protección de la información y de los datos” y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.
- ✓ **Ley 1755 de 2015.** Del derecho de petición ante autoridades.
- ✓ **Ley 270 de 2016.** Estatutaria de la Administración de Justicia.
- ✓ **Decreto 2591 de 1991.** Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política.
- ✓ **Decreto Legislativo 806 de 2020.** “Por el cual se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 04	FECHA 25-02-2013	FECHA 23-02-2021	FECHA 30-07-2021



FORMATOS SIGCMA

usuarios del servicios de justicia, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.

- ✓ **Acuerdo PCSJA17-10784.** Por el cual se establecen las políticas generales de gestión documental y archivo para la Rama Judicial y se dictan reglas para asegurar su implementación.
- ✓ **Acuerdo PCSJA20-11567.** Se establecen condiciones para el trabajo de la Rama Judicial, se establecen parámetros para el ingreso y la permanencia en las sedes de la Rama Judicial bajo determinadas condiciones de bioseguridad, y se dictan condiciones para el trabajo virtual, uso de medios tecnológicos en las actuaciones judiciales, sesiones no presenciales, atención al usuario por medios electrónicos, cuentas institucionales de correo electrónico, se ordena elaborar un protocolo estándar con las reglas, requerimientos, herramientas y responsabilidades para asegurar la descarga, almacenamiento, conformación, integridad, archivo, acceso, consulta y disponibilidad del expediente, teniendo la diversidad de los tipos de soporte documental, en el marco de las políticas de gestión documental su verificación y seguimiento. Protocolo para la gestión de documentos electrónicos, digitalización y conformación del expediente judicial.

Normas SIGCMA

- ✓ **Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.** Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- ✓ **Norma Técnica Colombiana NTC ISO 14001:2015.** Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- ✓ **Norma Técnica Colombiana NTC 6256:2021.** Poder Judicial. Sistema Integrado de Gestión. Requisitos.
- ✓ **Guía Técnica Colombiana GTC 286:2021.** Poder Judicial. Sistema Integrado de Gestión. Directrices para la Implementación de la NTC 6256.

6. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD CON LA QUE SE DA INICIO AL PROCEDIMIENTO:	Recepción de la correspondencia a las partes interesadas.
DEPENDENCIA QUE DA INICIO AL PROCEDIMIENTO:	Grupo de Correspondencia Centro de Servicios Judiciales SPA Bogotá.
ACTIVIDAD CON LA QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO:	Entrega de la correspondencia a los destinatarios internos, registro y archivo de los respectivos recibidos.
DEPENDENCIA QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO:	Grupo de Correspondencia Centro de Servicios Judiciales SPA Bogotá.
DEPENDENCIAS EN LAS QUE TIENE ALCANCE EL PROCEDIMIENTO	Administrativas y Judiciales

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 04	FECHA 25-02-2013	FECHA 23-02-2021	FECHA 30-07-2021



FORMATOS SIGCMA

(ADMINISTRATIVAS Y JUDICIALES):

7. LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

CARGO	DEPENDENCIA
Escribiente y/o Citador	Grupo Correspondencia Centro de Servicios Judiciales SPA Bogotá

8. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

CARGO	DEPENDENCIA
Escribientes Citadores	Grupo Correspondencia Centro de Servicios Judiciales SPA Bogotá

9. PROVEEDORES E INSUMOS

Proveedores	Entrada/Insumos
Partes interesadas externas e internas	Correspondencia física y virtual

10. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

Nombre del control	Descripción del control
Planilla “Radicador de Grupo”	Base en la cual se registra la correspondencia física y virtual que ingresa a través del grupo de Correspondencia.
Constancia de negativa de recibido de documentos	Documento que en el que consta que no fue recibida la correspondencia designada para entregar.

11. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (PHVA)

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
P	Verificar y recibir la correspondencia	Recibir y revisar la correspondencia que los usuarios allegan mediante el correo electrónico institucional: Sede Paloquemao:	Correspondencia electrónica y	Encargados

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 04	FECHA 25-02-2013	FECHA 23-02-2021	FECHA 30-07-2021



FORMATOS SIGCMA

		<p>correspondenci pq@cendoj.ramajudicial.gov.co</p> <p>Sede Convida: repartoccvbta@cendoj.ramajudicial.gov.co</p> <p>Y/o en las ventillas de correspondencia de cada sede para ser radicadas, para lo cual se debe verificar los siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Que esté dirigida a juzgados y/o Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, ubicados en las respectivas sedes donde se hace posterior direccionamiento de correspondencia para los respectivos trámites requeridos, en caso de no cumplir con este requisito redirigir o hacer la devolución. 2. Que el documento cumpla con los requisitos para radicar correspondencia, según la siguiente lista de chequeo: <ul style="list-style-type: none"> • Número completo del proceso: CUI y Número Interno (NI).- El NI no es obligatorio para la radicación de documentos. • Nombres y apellidos completos del peticionario. • Número de identificación del peticionario. • Dirección clara y completa, indicando si se trata de nueva nomenclatura, si la misma se ubica en el sur o en el norte de la ciudad. • Barrio o sector de la ciudad. • Número de teléfono fijo. • Número de celular. • Correo electrónico. 3. Verificar la existencia del proceso en el 	física	de las ventanillas de Correspondencia
--	--	--	--------	---------------------------------------

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 04	FECHA 25-02-2013	FECHA 23-02-2021	FECHA 30-07-2021



FORMATOS SIGCMA

		<p>aplicativo Justicia XXI haciendo la búsqueda por CUI o número interno.</p> <p>No se recibe correspondencia dirigida a destinatarios diferentes a Juzgados o Grupos del Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, de la sede en la que se está radicando la correspondencia; se debe explicar al usuario las razones por las cuales no se le puede recibir e informarle a donde debe dirigirse.</p> <p>Si este tipo de correspondencia llega en sobre cerrado, o mediante correo electrónico se remiten al grupo Respuesta a Usuarios a fin de que reenvíe el documento al destinatario correcto.</p> <p><u>Correspondencia en sobre cerrado:</u></p> <p>La correspondencia recibida por correo certificado: Correo 472, Servientrega Coordinadora Mercantil, Envía, Rapidísimo, etc., llega en sobre cerrado o telegramas sellados debe abrirse revisar su contenido, verificar en el Sistema Justicia XXI, ponerle sello de recibido asignarle consecutivo de radicación y direccionarlo.</p> <p>Cuando en el sobre cerrado se encuentra correspondencia NO DIRIGIDA a Juzgados o Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, ubicados en cada sede, se le debe dar trámite verificando en el Sistema Justicia XXI o en la página de consulta de procesos de la Rama Judicial el destino de la correspondencia, asignándola al grupo de Respuesta Usuario para su</p>		
--	--	---	--	--

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 04	FECHA 25-02-2013	FECHA 23-02-2021	FECHA 30-07-2021



FORMATOS SIGCMA

		<p>redireccionamiento y remisión a quien corresponda y posterior envío al lugar donde se encuentre la carpeta original.</p> <p>Recepción de PQRS: Las quejas, reclamos y sugerencias – QRS – se recibe en forma verbal y escrita.</p> <p>Forma verbal: Suministrar formato de PQRS indicándole al usuario los campos que son de obligatorio diligenciamiento del formulario PQRS. Radicarlo según paso No. 2.</p> <p>Forma escrita: Si el usuario presenta la PQRS mediante escrito, verificar que en éste figuren por lo menos: nombre, tipo y número de identidad, correo electrónico, dirección de domicilio o notificación, teléfono fijo y/o celular. Debe presentarla en original y copia.</p>		
H	Radicar la correspondencia	<p>Para toda la correspondencia que ingresa por ventanillas y por correo electrónico institucional incluidas las PQRS (presencial o correo postal), se debe:</p> <p>Asignar NÚMERO CONSECUTIVO generado automáticamente por la planilla de “Radicador de Grupo” la cual se encuentra ubicada en el OneDrive del correo institucional.</p> <p>1. Radicar en las ventanillas de forma física. Escribir manualmente en la parte superior derecha, tanto del documento original como de la copia, el NÚMERO CONSECUTIVO, cuidando que los dos documentos conserven el mismo número asignado.</p>		Encargados de las ventanillas de Correspondencia

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 04	FECHA 25-02-2013	FECHA 23-02-2021	FECHA 30-07-2021



FORMATOS SIGCMA

		<p>Timbrar con fecha y hora la radicación del documento en la parte superior derecha de la hoja, o en la parte que tenga espacio en blanco, no se debe realizar sobre la parte escrita del documento.</p> <p>Devolver la copia al usuario y en el caso que aplique informar el tiempo en que puede reclamar la respuesta a su requerimiento.</p> <p>2. Radicación por medio del correo electrónico institucional. Se asigna el número consecutivo y se informa al usuario de manera inmediata por el mismo medio el número asignado y el grupo al que se remite para el trámite requerido.</p> <p>3. Radicación PQRS. Aplicar el mismo procedimiento a las PQRS que se presenten, sea mediante formulario, oficio, correo electrónico o correo postal.</p> <p>4. Radicación de solicitudes de audiencia preliminar de manera física. La radicación de solicitud de audiencia preliminar de manera física por los establecimientos carcelarios, las cuales son remitidas por los procesados que se encuentran en los diferentes centros de reclusión privados de la libertad, son recibidas, radicadas y registradas en la planilla “Radicador de Grupo” escaneadas y remitidas a través del correo institucional al Grupo de Reparto de Garantías para que sea programada la audiencia requerida y los demás trámites</p>		
--	--	---	--	--

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 04	FECHA 25-02-2013	FECHA 23-02-2021	FECHA 30-07-2021



FORMATOS SIGCMA

		<p>pertinentes para su realización (Procedimiento para Reparto de Solicitud de Audiencia Preliminar Programada).</p>		
H	<p>Registrar la correspondencia</p>	<p>Registrar en la planilla “Radicador de Grupo” todos los datos solicitados en la misma (fecha, nombre del solicitante, tipo de solicitud, grupo encargado del trámite, etc.) por cada documento que ingresa haciendo la siguiente clasificación:</p> <p><u>Correspondencia prioritaria:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplazamientos de audiencia del mismo día y del día siguiente a la fecha de radicación. • Apelaciones y • Acciones constitucionales. <p>En estos casos una vez radicado el documento como indica el paso 2 en la base “Radicador de Grupo” se entrega a la mesa de control o a la persona asignada por el grupo para su distribución de manera inmediata.</p> <p>En mesa de control es anotada en la planilla “Trámite Prioritario” para el efecto de acuse de recibido.</p> <p>En caso de ser recibida vía correo electrónico y que los despachos o grupos al cual se direcciona no realicen el acuse recibido, se tomará a confirmación de envío y/o lectura del correo electrónico remitido.</p> <p><u>Documentos para anexar:</u></p> <p>Cuando el documento que se está radicando es únicamente informativo, y por tanto es para anexarlo a la carpeta de un proceso</p>	<p>Planilla “Radicador de Grupo”</p>	<p>Encargados de ventanilla y correo electrónico de Correspondencia</p>

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 04	FECHA 25-02-2013	FECHA 23-02-2021	FECHA 30-07-2021



FORMATOS SIGCMA

		<p>determinado, se verifica la ubicación en el Sistema Justicia XXI y se direcciona dicha correspondencia al lugar de ubicación de la carpeta ya sea mediante correo electrónico o de manera física con el fin que sea anexada al expediente por el servidor encargado del grupo o despacho en el cual se encuentre.</p> <p><u>Correspondencia para juzgados:</u> Si la carpeta a la que va dirigida el documento radicado se encuentra en un Juzgado, la correspondencia deberá remitida a éste, así no corresponda al destinatario del documento.</p> <p>Los documentos físicos se escanean y envían al correo electrónico institucional de cada grupo o juzgado guardando una copia digital y adjuntando el original a la planilla generada por la mesa de control.</p> <p>En los casos en que sea radicada a través del correo electrónico institucional se reenvía directamente al Juzgado o Grupo con el consecutivo de radicación respectivo, por el mismo medio.</p>	
H	Entregar correspondencia física a la mesa control	La correspondencia recibida de forma física en las ventanillas es entregada a la mesa de control en paquetes que dejan los encargos de radicarla para generar el control de lo radicado en el paso siguiente, lo cual se debe efectuar inmediatamente después de la entrega.	Encargados de ventanilla de Correspondencia
H	Verificar la correspondencia en mesa de control	<p>Comparar la información registrada en la planilla “Radicador de Grupo” en las ventanillas, con los documentos físicos entregados a la mesa de control.</p> <p>Se debe verificar uno a uno, que los documentos recibidos por la ventanilla</p>	Encargado en la mesa de control

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 04	FECHA 25-02-2013	FECHA 23-02-2021	FECHA 30-07-2021



FORMATOS SIGCMA

		<p>correspondan a la planilla. En caso de faltantes informar inmediatamente al encargado de ventanilla que los entrega.</p>	
H	<p>Clasificar documentos físicos y electrónicos, filtrar la base e imprimir las planillas</p>	<p>Realizar el filtro de la base “Radicador de Grupo” con el fin de generar las planillas de distribución de la correspondencia radicada de manera física en las ventanillas, para realizar la entrega de la documentación a quien corresponda, por lo cual se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clasificar las solicitudes recibidas en físico y mediante el correo electrónico. • Filtrar la Planilla “Radicador de Grupo” por: Juzgados (Garantías y Circuito), Respuesta Usuario y demás grupos del Centro de Servicios Judiciales. <p>La información digital queda archivada en la planilla de “Radicador de Grupo” en Onedrive.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imprimir las planillas para la distribución de correspondencia física por destinatario. En total son (15) planillas, que corresponden a: <ol style="list-style-type: none"> 1. Juzgados Penales Municipales con Función de Conocimiento (solo para sede Convida). 2. Juzgados Penales Municipales con Función de Control de Garantías. 3. Juzgados Penales del Circuito con Función de Conocimiento (solo para sede Paloquemao). 4. Grupos del Centro de Servicios Judiciales. 5. Grupo Respuesta Usuario. 6. Grupo Archivo de Gestión. 7. Respuesta de Archivo Kaysser. 8. Grupo Capturas y Libertades. 	<p>Encargado en la mesa de control</p>

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 04	FECHA 25-02-2013	FECHA 23-02-2021	FECHA 30-07-2021



FORMATOS SIGCMA

		<p>9. Grupo de Envíos a Juzgados de EPMS. 10. Grupo Archivo Definitivo. 11. Oficina de Apoyo Judicial. 12. Mesa de trajo. 13. Grupo Archivo EPMS. 14. URIS (sede descentralizadas). 15 Comisorios Extemporáneos.</p>	
H	<p>Entregar la correspondencia al destinatario y/o anexar</p>	<p>Comparar lo entregado en físico y lo relacionado en la planilla de entrega, generada en la mesa de control.</p> <p>Toda planilla debe ser firmada por parte del destinatario, escribiendo la fecha de recibido.</p> <p>Cuando el destinatario se niega a recibir el documento, se diligencia le formato "Constancia de Negativa de Recibido de Documentos".</p> <p>Entregar a Juzgados y Grupos del Centro de Servicios: La correspondencia recibida se entrega a todos los Juzgados y a los diferentes grupos del Centro de Servicios de manera física y/o virtual, indicando en la planilla el modo de entrega.</p> <p>Entrega al grupo de Respuesta a Usuario: Al Grupo de Respuesta a Usuario se le entrega planilla en física y se le envía planilla de manera virtual mediante el correo electrónico institucional para lo pertinente.</p> <p>Entregar al grupo de Registro de Actuaciones: La correspondencia que fue direccionada para el grupo de Registro de Actuaciones se anexa a las carpetas que se encuentren en ese grupo al momento de la entrega.</p>	<p>Encargado de entrega de Correspondencia</p>

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 04	FECHA 25-02-2013	FECHA 23-02-2021	FECHA 30-07-2021



FORMATOS SIGCMA

		<p>Tramitar Devoluciones: La devolución se tramita haciendo seguimiento, ubicando la carpeta y entregando el documento al nuevo destino, dejando la anotación correspondiente en la misma planilla y en el archivo “Radicador de Grupo”, registrando la fecha de la devolución.</p> <p>Destinatario en otro lugar: En caso de que el destinatario ya no se encuentre en la sede, se direcciona por medio de la ventanilla o correo institucional al grupo de Respuesta a Usuario, con el fin de que se remita y se realice el envío del documento a su lugar de origen, dejando la anotación respectiva en la planilla.</p>		
V	Archivar planilla de recibido	La constancia de recibido en las planillas se archiva en las carpetas asignadas de cada mes para Juzgados (Circuito, Municipales y Control de Garantías), Centro de Servicios, Respuesta a Usuario y Archivo Kaysser.	Constancia de recibido	Encargado de mesa de control
V	Controlar devoluciones	<p>Las devoluciones deben ser tramitadas con un nuevo radicado, verificando en el Software Sistema Justicia XXI la ubicación de la carpeta, se deja constancia en la planilla de la devolución y su re direccionamiento.</p> <p>Se debe informar al solicitante el nuevo radicado para su seguimiento o la reclamación de la respuesta, y realizar las búsquedas con el último radicado asignado a la solicitud.</p> <p>En el archivo “Radicado de Grupo”, se debe hacer la anotación frente al primer y al segundo número de radicado (redireccionado), haciendo referencia al número contrario en casa caso. Lo anterior para poder hacer trazabilidad del documento,</p>		Encargado de mesa de control y encargado de ventanilla

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 04	FECHA 25-02-2013	FECHA 23-02-2021	FECHA 30-07-2021



FORMATOS SIGCMA

		seguimiento a las fechas de radicación, tiempo de respuesta, etc.	
H	Entregar respuestas a las peticiones	<p>Respuestas por correo electrónico institucional: Las respuestas a los derechos de petición se envían a través del correo electrónico institucional (Procedimiento a cargo del grupo de Respuesta Usuario).</p> <p>Respuesta por ventanilla: Las respuestas de los derechos de petición o cualquier solicitud que el usuario haya radicado e indicando que reclama por ventanilla, se reciben del grupo de Respuesta Usuario en el archivo personal de cada integrante del grupo de Respuesta a Usuario, y son entregados en la ventanilla asignada por el grupo de Correspondencia para tal fin, cuando el peticionario se presenta a reclamarla.</p> <p>Si el peticionario se presenta y la respuesta no se encuentra en archivo, se debe averiguar el estado de la respuesta por medio de la base compartida con el grupo de Respuesta a Usuarios y haciendo uso de los medios tecnológicos de comunicación interna disponible, tales como chat con el servidor al cual le fue asignada por el trámite respectiva con el fin de dar una solución o fecha de entrega al usuario.</p>	

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

Requisitos para recibir correspondencia. (Ver portafolio de servicios ventanilla correspondencia)

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 04	FECHA 25-02-2013	FECHA 23-02-2021	FECHA 30-07-2021



FORMATOS SIGCMA

Formato Formulario PQRS:

<https://www.ramajudicial.gov.co/documents/5454330/30175121/FORMATO+REGISTRO++QRS++AJUSTADO+11+06+2013.pdf/4d20a6cc-63d7-4dea-a4a6-0727622a1779>

Acuerdo PCSJA17-10784:

<https://www.ramajudicial.gov.co/documents/3196516/27884715/PCSJA17-10784.pdf/e9459c4f-ab93-4642-b8e9-02d6615ab4c0>

Acuerdo PCSJA20-11567:

https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FApp_Data%2FUpload%2FPCSJA20-11567.pdf

13. CONTROL DE REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIA	LUGAR DE ARCHIVO	CRITERIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	Radicador de Grupo	Encargados ventanilla de correspondencia y mesa de trabajo	OneDrive Correo Institucional	Ver TRD	Ver TRD	Ver TRD
	Correo Institucional	Encargados ventanilla de correspondencia y mesa de trabajo	OneDrive Correo Institucional			
	Planilla trámite prioritario	Encargado de mesa de control	Computador mesa de control	Ver TRD	Ver TRD	Ver TRD
	Constancia de negativa de recibido	Encargado de entregar correspondencia				

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 04	FECHA 25-02-2013	FECHA 23-02-2021	FECHA 30-07-2021



FORMATOS SIGCMA

	de document os					
--	----------------------	--	--	--	--	--

14. CONTROL DE CAMBIOS

Cambios a la versión 00	FECHA: 2010	VERSIÓN GENERADA: 01
<p>Se diseña un método para radicar la correspondencia en una base Excel y no manualmente como se hacía en el procedimiento inicial.</p> <p>Se separan del grupo de correspondencia las actividades de dar la respuesta a lo recibido, generando el procedimiento de respuesta de correspondencia escrita a usuarios.</p>		
Cambios a la versión 01	FECHA: 9-10-2019	VERSIÓN GENERADA: 02
<p>Normatividad:</p> <p>Se actualiza la normatividad. Se elimina la de la normatividad, la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2009, por haber sido derogada.</p> <p>Paso 1. Revisar y recibir correspondencia: Se corrige el alcance del procedimiento en el ítem “Correspondencia que no esté dirigida a juzgados o centro de servicios judiciales de Paloquemao” por “...dirigida a juzgados o centro de servicios judiciales del sistema penal acusatorio de Bogotá”. No solo se aplica el procedimiento en Paloquemao pues este procedimiento debe ser aplicado en todas las sedes del centro de servicios judiciales del sistema penal acusatorio de Bogotá.</p> <p>Se corrige redacción y se organizan los párrafos para mayor claridad en el procedimiento, en cuanto a correspondencia no dirigida a juzgados y centro de servicios judiciales del SPA y correspondencia recibida por correo certificado, pues la anterior versión generaba contradicción entre párrafos (en uno “no recibir” y en otro “se debe recibir”), además se puntualiza quien debe responder cuando la correspondencia no es para el SPA. Se elimina la palabra nota, integrando su contenido como parte de los</p>		

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 04	FECHA 25-02-2013	FECHA 23-02-2021	FECHA 30-07-2021



FORMATOS SIGCMA

párrafos.

Paso 7. Entregar al destinatario y/o anexas correspondencia: se corrige quien realiza la actividad de anexas a las carpetas la correspondencia direccionada para registro de actuaciones. En ésta versión lo realiza el grupo de correspondencia y no archivo de Gestión.

Se actualiza el método para registrar en la planilla cuando el destinatario se niega a recibir un documento, de hacer solo la anotación en la columna observaciones de la planilla a juzgados, se pasa a hacer diligenciar el formato “constancia de negativa de recibido de documentos” y se integra el formato dentro del ítem 7, registros.

Tramitar Devoluciones: se complementa la actividad con la inclusión de la fecha de la devolución en el archivo de trazabilidad, y en el caso que el destinatario ya no se encuentre en la sede, se complementa que el oficio lo realiza el grupo e respuesta a usuarios de la sede correspondiente.

Paso 8. Se complementa la actividad de archivo de la Planilla física Trazabilidad Correspondencia de la Mesa de Control, dejando registro de la fecha en la cual el documento llegó a su destinatario final. Se adiciona en la descripción de archivo la carpeta kayser

Paso 9. Controlar devoluciones. Dada la imposibilidad del grupo de mantener el radicado original en los documentos que son devueltos se regula la práctica que se viene dando a los documentos devueltos, de generar un nuevo radicado, quedando la actividad como se describe en los párrafos dos y tres del paso nueve.

Paso 10. Entregar las respuestas a los derechos de petición. Se adiciona esta actividad ya que no estaba contemplada en el procedimiento.

Cambios a la versión 02	FECHA: 12-11-2020	VERSIÓN GENERADA: 03
--------------------------------	--------------------------	-----------------------------

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 04	FECHA 25-02-2013	FECHA 23-02-2021	FECHA 30-07-2021



FORMATOS SIGCMA

NORMATIVIDAD

Se incorpora la siguiente normatividad:

NTC ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

NTC ISO 14001:2015. Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

NTC ISO 31000:2018. Gestión del Riesgo. Directrices.

Ley 1755 de 2015 del derecho de petición ante autoridades

Ley 270 de 2016. Estatutaria de la Administración de Justicia

LEY 734 DE 2002 Código Único Disciplinario.

Ley 1273 de 2009

Decreto Legislativo 806 de 2020

Acuerdo PCSJA17-10784

Acuerdo PCSJA20-11567 - Protocolo para la gestión de documentos electrónicos, digitalización y conformación del Expediente Judicial.

Paso 1. Se actualiza la forma en la cual se reciben las peticiones, indicando el correo electrónico institucional

Paso 2. Se incluye la asignación de consecutivo para la petición recibida por correo y su envío inmediato.

Paso 3. Se incluye lo que tiene que ver con en el correo electrónico en caso de que los despachos no realicen el acuse recibido, se tomará la confirmación de lectura del correo electrónico. La documentación para anexar también se podrá enviar por el correo electrónico institucional.

La correspondencia para juzgados o para grupos del Centro de Servicios, se podrá remitir por el correo electrónico institucional con el consecutivo respectivo.

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 04	FECHA 25-02-2013	FECHA 23-02-2021	FECHA 30-07-2021



FORMATOS SIGCMA

Paso 4. Se indica que la documentación recibida en soporte papel, se digitalizará o escaneará para ser enviado por correo institucional.

Paso 6. Se especifica que la información digital queda archivada en las carpetas creadas mes a mes con la nueva trazabilidad Outlook.

Paso 7. Se indica que la entrega de correspondencia a todos los Juzgados y a los diferentes grupos del Centro de Servicios se hará manera física y/o **virtual**, indicando en planilla el modo de entrega.

En Registros, se incluye el Correo Institucional.

Cambios a la versión 03	FECHA: 15-02-2021	VERSIÓN GENERADA: 04
--------------------------------	--------------------------	-----------------------------

OBJETIVO: se actualiza el objetivo de acuerdo con los ajustes de recibo de correspondencia por canales virtuales.

NORMATIVIDAD:

Se actualiza y complementa la normatividad.

DEFINICIONES:

Se actualiza la definición y reemplaza la planilla **Trazabilidad Correspondencia** por el término **Radicador Grupo** resultado de una mejora en el procedimiento.

Paso 2. Radicar la Correspondencia: Se incluye la radicación de solicitudes de audiencias preliminares de manera física de los procesados que se encuentran privados de la libertad y que son allegadas a esta secretaría por los diferentes establecimientos carcelarios, en el numeral 4.

Paso 3. Registrar y clasificar la correspondencia, se agrega la actividad clasificar, dado que en el paso se describe como clasificar y priorizar los documentos.

Paso 4. Entregar Correspondencia a Mesa de Control. Se corrige redacción del paso y se traslada párrafo que corresponde al paso 6 como introducción de este.

Paso 5. Verificar la Correspondencia en mesa de control. Se mejora el paso al cambiar el método utilizado de verificación por **red** de la correspondencia recibida por

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 04	FECHA 25-02-2013	FECHA 23-02-2021	FECHA 30-07-2021



FORMATOS SIGCMA

todas las ventanillas que hacía el encargado de la Mesa de control, por el ingreso a la base mejorada Radicador del Grupo ubicada en OneDrive del correo institucional.

Paso 6: Clasificar documentos físicos, filtrar la base e Imprimir las planillas: Se elimina el primer párrafo, en razón a que fue modificada la Planilla Trazabilidad Correspondencia por el Archivo “**Radicador de Grupo**”, ubicado en el OneDrive del correo institucional, por lo que no se requiere hacer consolidación de la información radicada por cada ventanilla, pues al ser registrada por cada servidor queda unificada la información en un mismo archivo y se ajusta el nombre de la actividad de acuerdo al cambio.

Paso 6: Archivar planillas de recibido: se mejora la redacción en la descripción del paso.

Anexos

REQUISITOS:

- Presentar un oficio para cada solicitud indicando si reclama la respuesta en ventanilla o se envía a la dirección reportada.
- Claridad en la petición que se solicita
- Delito
- Número interno (NI)
- Código único de investigación (CUI)
- Nombres y apellidos del indiciado
- Número de identificación del indiciado
- Huella dactilar del indiciado y sello de pase de jurídica de establecimiento carcelario
- Dirección clara - Barrio o sector de la ciudad
- Número de teléfono fijo y celular
- Correo electrónico

TRAER ORIGINAL Y COPIA

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 04	FECHA 25-02-2013	FECHA 23-02-2021	FECHA 30-07-2021



FORMATOS SIGCMA

- **C.U.I.:** Código Único de Investigación. Número de 23 dígitos, aportado por la Fiscalía General de la Nación que identifica una noticia criminal.
- **NI:** Número interno generado en el Centro de Servicios Judiciales.
- **Correspondencia ordinaria:** Todo tipo de correspondencia allegada al Centro de Servicios Judiciales por medio de las ventanillas del grupo de Correspondencia, incluidas las quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones (PQRS) y acciones de tutela donde el accionado sea el Centro de Servicios Judiciales.
- **PQRS:** Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los ciudadanos usuarios.
- **Consecutivo:** Código Único asignado a cualquier documento que ingresa por las ventanillas de correspondencia.
- **Planilla Radicador grupo:** Planilla en OneDrive mediante la cual se registran los siguientes datos: consecutivo (se genera automáticamente), fecha de recibido, remitente, NI, CUI, número de folios (solo con documentos físicos), sede, destinatario, tipo de trámite y especificaciones de trámite.
- **Registro:** Tipo especial de documento que evidencia la ejecución de una labor.
- **Mesa de Control:** Puesto de trabajo en el Centro de Servicios Judiciales designado exclusivamente para la selección, clasificación y alistamiento de la correspondencia para su posterior distribución y entrega, y cuyo objeto es mantener actualizada la planilla trazabilidad correspondencia.
- **Filtrar planilla:** Actividad realizadas diariamente en las ventanillas de correspondencia mediante la cual se seleccionan de las planillas de Excel, determinados datos de acuerdo con parámetros establecidos.
- **Red:** Conexión interna de los equipos de cómputo del Centro de Servicios Judiciales del SPA utilizada por el grupo de correspondencia.

CÓDIGO P3-AU-00	ELABORÓ Líder de Grupo	REVISÓ Líder de Grupo	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 04	FECHA 25-02-2013	FECHA 23-02-2021	FECHA 30-07-2021