



Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas
Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales para Adolescentes
Manizales – Caldas



Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados
Penales para Adolescentes de Manizales

Protocolo

Atención al usuario y recepción de documentos



Versión 1

Aprobado mediante Resolución No. CG CSJ-JPAM-041 del 05 de Octubre de 2018



Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas
Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales para Adolescentes
Manizales – Caldas

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
JUSTIFICACIÓN	4
OBJETIVOS	5
ALCANCE	6
MARCO LEGAL	7
GLOSARIO	9
GRUPOS DE TRABAJO	10
1. GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO	11
1.1 PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	11
	11
1.1.1 Gestión	11
1.1.2 Actividades previas	12
1.1.3 Recepción en ventanilla (documentos físicos)	12
1.1.4 Recepción por correo electrónico (documentos digitales)	13
1.1.5 Recepción vía fax (documentos físicos)	14
1.1.6 Disposición general para recepción de documentos	15
1.1.7 Responsables	15
1.1.8 Tiempos	15
1.1.9 Recursos	15
1.1.10 Documentos	16
1.1.11 Casos especiales y observaciones	16



Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas
Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales para Adolescentes
Manizales – Caldas

INTRODUCCIÓN

El Consejo Superior de la Judicatura es el órgano de gobierno del Poder Judicial en Colombia, creado por la Constitución de 1991 para dar autonomía y modernizar la gestión judicial, consolidar la independencia de los jueces y estructurar un sistema de control disciplinario para los funcionarios judiciales y abogados. En tal sentido se ocupa de cumplir los cuatro objetivos fundamentales de la Corporación: mejorar la calidad de la respuesta judicial, aumentar la eficiencia y eficacia de la Rama Judicial y mejorar el acceso a la justicia, consolidar la autonomía funcional, administrativa y financiera de la Rama Judicial, y desarrollar el principio de transparencia a través del ejercicio del control disciplinario.

El régimen constitucional y legal del Consejo Superior de la Judicatura está previsto principalmente en lo dispuesto por los artículos 254 a 257 de la Carta Política y en el Título IV de la Ley 270 de 1996 -Estatutaria de Administración de Justicia-. Su principal característica consiste en ser de creación constitucional y desarrollo legal de rango especial y estatutario donde se consagra como un cambio significativo y propio del estado social de derecho que en la Rama Judicial pueden existir órganos y organismos con configuración jurídica completa, es decir, con autonomía patrimonial, presupuestal, financiera y administrativa como garantía de la independencia judicial.

Al Consejo Superior de la Judicatura se le entrega la facultad de dictar los reglamentos necesarios para el eficaz funcionamiento de la administración de justicia, y los relacionados con la organización y funciones internas asignadas a los distintos cargos, así como la que le permite reglamentar o regular los trámites judiciales y administrativos que se adelanten en los despachos judiciales, en los aspectos no previstos por el legislador. Sobra advertir que esta atribución reglamentaria y complementaria de la ley, así atribuida a un organismo de la Rama Judicial y por fuera del Ejecutivo, a pesar de la actual insuficiencia conceptual, resulta el más importante aporte de la doctrina constitucional



Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas
Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales para Adolescentes
Manizales – Caldas

colombiana en el propósito de la modernización del Estado; se trata, pues, de un verdadero mensaje constitucional admonitorio, en el sentido de buscar eficacia, efectividad, rendimiento en la administración de justicia hasta el punto de permitirle que ella regule su propia organización y establezca funciones internas en los aspectos no previstos por el legislador, para acelerar y hacer ágiles los trámites administrativos que se adelanten en los distintos despachos.¹

La Ley 1098 de 2006 *“Por la cual se expidió el Código de la Infancia y la Adolescencia”*, permite tener una nueva concepción en la administración de justicia, al mismo tiempo que establece un Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes – SRPA, en el que se dejan claros los roles de los sujetos procesales en torno a objetivos comunes en procura de una efectiva articulación e interacción. Lo anterior hace que los Jueces y demás actores del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes – SRPA, requieran un apoyo permanente en temas administrativos, operativos, técnicos y logísticos a través de una dependencia integradora y facilitadora que aliviane las cargas y les permita concentrarse en la función misional de administrar e impartir justicia desde sus competencias fundamentales.

Es por esto que, el Acuerdo PSAA08-4618 del 12 de marzo de 2008 *“Por el cual se crea el Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales para Adolescentes de Manizales, y se organizan sus funciones, con ocasión de la implementación del Sistema Penal para Adolescentes”*, establece en su Artículo 9º. *“La función básica de la Coordinación General del Centro será la de dirigir, coordinar y orientar todas las funciones administrativas que le sean asignadas al Centro de Servicios Judiciales”*. Así mismo deja claras las funciones generales y específicas, grupos de trabajo, organización y dirección, en beneficio y procura de una eficiente prestación de servicios a todos los Juzgados Penales para Adolescentes de Manizales, actores del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes de Manizales – SRPA, usuarios internos y externos en general.

1

<https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/1468683/estructura+y+funciones+de+la+administracion+de+la+justicia.pdf/d016a449-f9c7-44ed-b1fc-fbdac24b6575>



Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas
Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales para Adolescentes
Manizales – Caldas

JUSTIFICACIÓN

El Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales para Adolescentes de Manizales – CSJ-JPAM desempeña aquellas funciones establecidas en el Acuerdo 1856 de 2003 *“Por el cual se rediseñan las Oficinas Judiciales y se establecen otras dependencias para la prestación de servicios administrativos comunes a los diferentes despachos judiciales”*, que no desvirtúen el Sistema Penal para Adolescentes, además de las establecidas en el Acuerdo PSAA08-4618 del 12 de marzo de 2008 *“Por el cual se crea el Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales para Adolescentes de Manizales, y se organizan sus funciones, con ocasión de la implementación del Sistema Penal para Adolescentes”*.

Los protocolos son instrumentos de carácter administrativo u operativo que guían y apoyan las labores diarias de una organización o equipo de trabajo. Dichos instrumentos se convierten en un conjunto de formalidades o instrucciones que deben seguirse de forma ordenada y secuencial para lograr los objetivos establecidos.

Para el caso específico del CSJ-JPAM, se hace necesario adoptar *“Protocolos de operación”* que permitan tener claridad en las actividades a realizar, responsables, tiempos de ejecución, métodos de trabajo y disposición de recursos físicos, tecnológicos, financieros o de cualquier índole.

Lo anterior, en procura de una eficiente prestación de servicios a todos los Juzgados Penales para Adolescentes de Manizales, actores del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes de Manizales – SRPA, usuarios internos y externos en general.



Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas
Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales para Adolescentes
Manizales – Caldas

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Establecer “*Protocolos de operación*”, que sirvan de guía y apoyo a los servidores judiciales, en procura de una eficiente prestación de servicios a todos los Juzgados Penales para Adolescentes de Manizales, actores del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes de Manizales – SRPA, usuarios internos y externos en general, según la normatividad legal vigente y basados en los principios superiores de celeridad y eficacia de la función judicial.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer el *Protocolo de “Atención al usuario y recepción de documentos”* a fin de cumplir lo establecido en el Acuerdo No. PSAA08-4618 del 12 de marzo de 2008, en cuanto a los Grupos de Trabajo y sus funciones básicas, especialmente el *Artículo Décimo Numeral 3. Grupo de Atención al usuario*.
- Prestar de forma eficiente los servicios de atención al usuario y recepción de documentos; con lo cual se puede garantizar el respeto al debido proceso, de forma tal que las partes puedan ejercer su derecho de defensa y contradicción, en los términos de ley.
- Estandarizar las tareas y actividades diarias, propendiendo por la mejora continua, la prevención de riesgos y el uso eficiente de los recursos disponibles.



Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas
Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales para Adolescentes
Manizales – Caldas

ALCANCE

El *Protocolo de “Atención al usuario y recepción de documentos”* aplica para todos los Juzgados Penales para Adolescentes de Manizales, actores del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes de Manizales – SRPA, usuarios internos y externos en general.

Así mismo, puede ser replicado, previo análisis y ajuste de situaciones particulares, a otros Centros de Servicios y Despachos Judiciales de este u otros distritos judiciales, que así lo requieran.



Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas
Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales para Adolescentes
Manizales – Caldas

MARCO LEGAL

La notificación entendida como el acto mediante el cual se pone en conocimiento de los sujetos procesales el contenido de las providencias que se produzcan dentro del proceso, tiene como finalidad garantizar los derechos de defensa y de contradicción como nociones integrantes del concepto de debido proceso.

La notificación cumple dentro de cualquier proceso judicial un doble propósito: de un lado, garantiza el debido proceso permitiendo la posibilidad de ejercer los derechos de defensa y de contradicción, y de otro, asegura los principios superiores de celeridad y eficacia de la función judicial al establecer el momento en que empiezan a correr los términos procesales.

- Decreto 2591 de 1991 *“Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política”,* Artículos 16 y 30.
- Decreto 306 de 1992 *“Por el cual se reglamenta el Decreto 2591 de 1991”,* Artículo 5.
- Ley 600 de 2000 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal”.* Capítulo VI Notificaciones, Art. 176 al 184.
- Acuerdo No. 1856 de 2003 *“Por el cual se rediseñan las Oficinas Judiciales y se establecen otras dependencias para la prestación de servicios administrativos comunes a los diferentes despachos judiciales”.*
- Ley 906 de 2004 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal”.* Capítulo VI Notificación de las providencias, citaciones, y comunicaciones entre los intervinientes en el proceso penal, Art. 168 al 174.



Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas
Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales para Adolescentes
Manizales – Caldas

- Ley 962 de 2005 *“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”*.
- Ley 1098 de 2006, modificada por el art. 36 Decreto Nacional 126 de 2010, *“Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia”*.
- Acuerdo No. PSAA08-4618 del 12 de marzo de 2008 *“Por el cual se crea el Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales para Adolescentes de Manizales, y se organizan sus funciones, con ocasión de la implementación del Sistema Penal para Adolescentes”*.
- Decreto Ley 0019 de 2012 *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”*.
- Plan de Austeridad para la Rama Judicial y Políticas de Austeridad DESAJ Caldas.



Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas
Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales para Adolescentes
Manizales – Caldas

GLOSARIO

- **CSJ-JPAM:** Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales para Adolescentes de Manizales.
- **DESAJ:** Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial.
- **NOTIFICACIÓN:** *Instrumento primordial de materialización del principio de publicidad de la función jurisdiccional consagrado en el Art. 228 superior. Por efecto de dicho acto, sus destinatarios tienen la posibilidad de cumplir las decisiones que se les comunican o de impugnarlas en el caso de que estén en desacuerdo con ellas y ejercer su derecho de defensa. Por esta razón, el mismo constituye un elemento básico del debido proceso previsto en el Art. 29 de la Constitución.² Se notifican las sentencias y los autos.³*
- **SRPA:** Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes.

² <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2004/C-783-04.htm>

³ Ley 906 de 2004 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal". Capítulo VI Notificación de las providencias, citaciones y comunicaciones entre los intervinientes en el proceso penal. Artículo 168. Criterio general.



Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas
Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales para Adolescentes
Manizales – Caldas

GRUPOS DE TRABAJO

Los Grupos de Trabajo y sus funciones básicas, corresponden a lo establecido en el Acuerdo No. PSAA08-4618 del 12 de marzo de 2008 *“Por el cual se crea el Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales para Adolescentes de Manizales, y se organizan sus funciones, con ocasión de la implementación del Sistema Penal para Adolescentes”*, y se constituyen en la esencia operativa y funcional del CSJ-JPAM, por lo que es muy importante adoptar *“Protocolos de operación”* que permitan tener claridad en las actividades a realizar, responsables, tiempos de ejecución, métodos de trabajo y disposición de recursos físicos, tecnológicos, financieros o de cualquier índole. Todo lo anterior en procura de armonizar el cumplimiento de funciones y desempeño de actividades, que se reflejen en una eficiente prestación de servicios.

En tal sentido, el *Protocolo de “Atención al usuario y recepción de documentos”* atenderá las funciones básicas del CSJ-JPAM en lo concerniente al siguiente Grupo de Trabajo:

- Atención al usuario.



Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas
Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales para Adolescentes
Manizales – Caldas

1. GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Función básica: Informar y orientar a las partes intervinientes, atender las peticiones del público y publicar la información producida en el Centro de Servicios.

Este grupo de trabajo está conformado por todos los servidores judiciales adscritos al CSJ-JPAM, los cuales estarán prestos y con la mejor disposición para cumplir la función de atención al público, sin importar si es o no el día que les corresponde dicha labor.

1.1 PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

Grupo de trabajo	Atención al usuario
Protocolo	Atención al usuario y recepción de documentos
Versión 1	Aprobación: 05 de Octubre de 2018

1.1.1 Gestión:

El CSJ-JPAM se encargará de informar y orientar a las partes e intervinientes en procesos penales, acciones constitucionales, incidentes de desacato y habeas corpus, sobre toda la información relacionada, atender toda petición del público en general, actualizar toda la información que pueda ser relevante para la información al público, coordinar toda la información que cada grupo de trabajo suministra a la comunidad, velar porque las quejas y observaciones sobre el desempeño del CSJ-JPAM o de los despachos sean canalizadas e informadas a tiempo, publicar en sitios de fácil acceso al público toda la información producida que sea necesaria



Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas
Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales para Adolescentes
Manizales – Caldas

comunicar, velar porque en los espacios destinados a información al público se mantenga información actualizada y pertinente y todas las demás funciones similares al respecto.

1.1.2 Actividades previas:

El último día hábil de cada mes, el Director del CSJ-JPAM, elaborará y publicará en el mostrador de atención al público del CSJ-JPAM, la “*Programación de turnos de atención al público*”, para el mes siguiente, por parte de los servidores judiciales de este centro, utilizando el formato establecido para tal efecto, el cual hace parte integral de este protocolo.

Cada servidor judicial del CSJ-JPAM estará presto y con la mejor disposición para cumplir la función de atención al público, sin importar si es o no el día que le corresponde dicha labor.

1.1.3 Recepción en ventanilla (documentos físicos):

La recepción y verificación de los documentos que se reciban de manera física para trámite por parte del CSJ-JPAM y aquellos que van dirigidos a los Juzgados Penales para Adolescentes de Manizales, se hará única y exclusivamente en el mostrador de atención al público, así:

- Antes de recibir el documento, el servidor judicial deberá verificar que este contenga la información clara, precisa y completa que permita establecer a que despacho, área o funcionario va dirigido.
- Al momento de recibir el documento, el servidor judicial registrará la fecha y hora mediante impresión con reloj digital radicador y su firma, debiendo devolver una copia con el respectivo recibido a quien realiza la entrega.
- El documento recibido deberá ser registrado en el Archivo radicador de documentos o en el “*Módulo de radicación de documentos*” del Aplicativo CSJ-



Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas
Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales para Adolescentes
Manizales – Caldas

JPAM (una vez este se encuentre en funcionamiento) y será entregado para su respectivo trámite, así:

- ✓ **Grupo de reparto y asignaciones:** Aquellos documentos que se reciban para reparto de solicitudes de audiencias o procesos penales y acciones constitucionales entre los Juzgados de la especialidad.
- ✓ **Grupo de comunicaciones:** Aquellos documentos que deban ser gestionados por el CSJ-JPAM en cuanto a proyección, elaboración, envío, recepción, devolución, control y seguimiento de: citaciones, notificaciones, despachos comisorios y comunicaciones en general.
- ✓ **Grupo de archivo tecnológico:** Aquellos documentos que deban ser archivados y custodiados de manera digital en el CSJ-JPAM o en los Juzgados de la especialidad.
- ✓ **Grupo de seguimiento:** Aquellos documentos que involucren seguimiento administrativo de las sanciones impuestas a los adolescentes por los Juzgados Penales para Adolescentes con función de Conocimiento y que deben ser gestionados por los Asistentes Sociales.
- ✓ **Grupo de administración de salas de audiencias:** Aquellos documentos que involucren reservas de salas para audiencias de garantías o conocimiento, incluyendo turnos de disponibilidad de garantías.
- ✓ **Coordinación del Centro de Servicios y/o Juez Coordinador:** Aquellos documentos que por su competencia correspondan a estos.

1.1.4 Recepción por correo electrónico (documentos digitales):

La recepción y verificación de todos los documentos que se reciban mediante correo electrónico para trámite por parte del CSJ-JPAM y aquellos que van dirigidos a los Juzgados Penales para Adolescentes de Manizales, se hará a diario



Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas
Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales para Adolescentes
Manizales – Caldas

a través de la cuenta corporativa del CSJ-JPAM cuya dirección es: csjpmunadoman@cendoj.ramajudicial.gov.co, así:

- Revisión permanente del buzón de correo, por parte del Grupo de Comunicaciones, específicamente el Director y el Oficial Mayor del CSJ-JPAM (varias veces al día).
- Aquellos documentos que van dirigidos a los Juzgados de la especialidad se reenviarán al correo electrónico de cada despacho y se confirmarán a través de mensaje de entregado, retransmitido o leído (generados de forma automática por el servidor de correo o por el receptor); o en su defecto, telefónicamente (por parte del servidor del CSJ-JPAM encargado). (Política de austeridad DESAJ – Disminución uso de papel).
- En caso de ser estrictamente necesario la impresión de los documentos recibidos, se procederá así:
 - ✓ Al momento de imprimir el documento, el servidor judicial registrará la fecha y hora mediante impresión con reloj digital radicador y su firma, en el mismo.
 - ✓ El documento recibido una vez impreso, deberá ser registrado en el Archivo radicador de documentos o en el “*Módulo de radicación de documentos*” del Aplicativo CSJ-JPAM (una vez este se encuentre en funcionamiento) y será entregado inmediatamente para su respectivo trámite al Grupo de Trabajo o Despacho judicial correspondiente.

1.1.5 Recepción vía fax (documentos físicos):

La recepción y verificación de todos los documentos que se reciban mediante fax para trámite por parte del CSJ-JPAM y aquellos que van dirigidos a los Juzgados Penales para Adolescentes de Manizales, se hará a diario a través del Telefax instalado en el CSJ-JPAM cuyo número telefónico es (6) 8831530, así:



Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas
Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales para Adolescentes
Manizales – Caldas

- Revisión permanente del fax, por parte del Grupo de comunicaciones, (varias veces al día).
- Una vez salga impreso el documento, deberá ser registrado en el Archivo radicador de documentos o en el “*Módulo de radicación de documentos*” del Aplicativo CSJ-JPAM (una vez este se encuentre en funcionamiento) y será entregado inmediatamente para su respectivo trámite al Grupo de Trabajo o Despacho judicial correspondiente.

1.1.6 Disposición general para recepción de documentos:

Todos los documentos físicos con destino a los Juzgados Penales para Adolescentes de Manizales (impresos, fax o correos electrónicos que sea estrictamente necesario imprimir) deberán ser entregados el mismo día de su recepción y a la mayor brevedad, en el Juzgado de destino, dejando registro del tipo y número de documento u oficio, cantidad de folios entregados, fecha y hora de recibido y firma del servidor judicial que recibe en el despacho.

1.1.7 Responsables:

- Grupo de atención al usuario.
- Grupo de comunicaciones.

1.1.8 Tiempos:

La atención al público y recepción de documentos se prestará de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes. Los días sábados, domingos y festivos no se presta atención al público.

1.1.9 Recursos:

- Aplicativo CSJ-JPAM.



Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas
Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales para Adolescentes
Manizales – Caldas

- Equipos de cómputo con correo electrónico.
- Impresoras.
- Reloj digital radicador.
- Telefax.
- Útiles de oficina.

1.1.10 Documentos:

- Comunicaciones y notificaciones.
- Despachos comisorios.
- Formato “*Programación de turnos de atención al público*”.
- Oficios, memoriales, traslados y otros documentos con destino a los Juzgados de la especialidad y al CSJ-JPAM.
- Solicitudes de audiencia.

1.1.11 Casos especiales y observaciones:

- Cuando un Juzgado de la especialidad se encuentre cerrado por estar en audiencia o cualquier otro motivo temporal, el CSJ-JPAM se encargará de recibir los documentos y correspondencia que lleguen para este y los entregará a la mayor brevedad una vez el despacho vuelva a abrir sus puertas.
- El tipo de solicitud recibida de parte de la Fiscalía General de la Nación o de otros despachos judiciales, en procesos penales, define el grupo de reparto correspondiente. Dichos grupos están estipulados según los requerimientos propios de la especialidad. (Ver Protocolo de Reparto y asignaciones).