



CIRCULAR PCSJC21-12

**Fecha:** 04/06/2021

**Para:** PRESIDENTES DE CONSEJOS SECCIONALES DE LA JUDICATURA; DIRECTORES SECCIONALES DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL; SECRETARÍAS GENERALES DE TRIBUNALES, SECRETARÍAS DE SALAS DE TRIBUNALES; JUECES DE LA REPÚBLICA Y CENTROS DE SERVICIOS.

**De:** PRESIDENCIA DEL CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA

**Asunto:** “Protocolo para la implementación del módulo de atención virtual a usuarios”

Las secretarías generales, las secretarías de las salas de los tribunales, jueces, secretarios, directores de centros de servicios y dependencias administrativas del país, deberán implementar y configurar el “Módulo de atención virtual a usuarios” en el micrositio del portal web de la Rama Judicial disponible para cada despacho judicial, con el propósito de mejorar la prestación servicio de administración de justicia.

Este módulo pretende crear un canal de atención entre los despachos judiciales, secretarías de tribunales, centros de servicios, dependencias administrativas y los usuarios, de manera que se brinde información ágil y oportuna a las solicitudes que se reciben en estas dependencias judiciales del país, relacionados con los trámites y actuaciones judiciales en los procesos que tienen a su cargo, con el fin de reducir los tiempos de respuesta y disminuir el flujo de correos electrónicos.

*“Protocolo para la implementación del módulo de atención virtual a usuarios en tribunales, juzgados, centro de servicios y dependencias administrativas de la Rama Judicial”.*

**1. Definiciones:**

- √ **Módulo de atención virtual usuarios.** Es una herramienta virtual disponible en el portal web de la Rama Judicial, que ofrece una experiencia de comunicación personalizada y profesional a los usuarios, que responde de manera inmediata, oportuna y de calidad a las solicitudes que presentan, con el fin de mejorar la prestación del servicio de justicia.
- √ **Usuarios internos.** Funcionarios y empleados de la Rama Judicial
- √ **Usuarios externos.** Abogados, dependientes judiciales, entidades públicas, privadas y ciudadanía en general

**2. Objetivos de la atención virtual a usuarios:**

- √ Garantizar un canal de comunicación ágil, oportuno y de calidad a los usuarios, de manera que se logre atender la mayor cantidad en el horario asignado.
- √ Facilitar la atención a los usuarios del servicio de administración de justicia, desde cualquier dispositivo con acceso a internet.

- √ Mejorar los tiempos de respuesta a los usuarios, mediante la atención personalizada y profesional.
- √ Reducir el desplazamiento de los usuarios a los despachos judiciales y dependencias administrativas de la Rama Judicial.
- √ Cumplir con los principios de la Carta de Trato Digno a los usuarios contenida en el acuerdo PCSJA18-10999 de 2018.

### 3. Servicios que ofrece el “*Módulo de atención virtual a usuarios*”:

- √ Brindar indicaciones sobre el uso de las diferentes plataformas y herramientas tecnológicas que utiliza el despacho judicial para las audiencias, consulta de los procesos, estados, comunicaciones, oficios, actuaciones o diligencias, entre otras.
- √ Informar sobre el estado actual de una solicitud presentada.
- √ Orientar a los usuarios sobre actuaciones judicial adelantadas en los procesos o trámites judiciales del despacho o dependencias administrativas.
- √ Agendar citas para actividades judiciales o administrativas que requieren presencialidad en el despacho judicial o dependencia administrativa.
- √ Confirmar al usuario la recepción de los memoriales, pruebas, oficios, solicitudes o cualquier actuación tramitada ante el despacho judicial o dependencia administrativa.
- √ Permitir el acceso a los expedientes digitalizados, previa verificación de la identidad del usuario y su aptitud para conocer del proceso, remitiendo el vínculo de acceso al correo electrónico que informe el usuario.
- √ Informar el agendamiento de audiencias y la forma en la que se desarrollarán, el protocolo de las audiencias y demás aspectos técnicos para el desarrollo de las mismas.
- √ Orientar a los usuarios para la consulta de expedientes físicos sin digitalizar, y permitir su consulta.
- √ Remitir las actuaciones procesales correspondientes a los usuarios, para lo cual dejará constancia en el expediente, salvo aquellas diligencias, actuaciones judiciales o administrativas que requieran ser atendidas de forma presencial como desgloses, retiros de demanda físicas, entre otras.
- √ Permitir la consulta a los usuarios internos, sobre el estado de las solicitudes administrativas en despachos judiciales, secretarías y dependencias administrativas.

### 4. Funcionamiento del “*Módulo de atención virtual a usuarios*”:

- √ Fijar horarios de atención a los usuarios internos y externos; cada dependencia judicial o administrativa, asignará los turnos para la atención virtual por categoría de usuario.

- √ Verificar que el servidor judicial que esté a cargo del “*Módulo de atención virtual a usuarios*” inicie y cierre la sesión según el horario de asignado y permanezca disponible durante el turno respectivo.
- √ Permitir que las personas que ingresan al “*Módulo de atención virtual a usuarios*” sean atendidas, durante el tiempo asignado.
- √ Garantizar que el “*Módulo de atención virtual a usuarios*” preste el servicio de atención al público, dentro de la jornada laboral, de acuerdo con el horario establecido para el respectivo distrito judicial.
- √ Asegurar que el servidor judicial asignado al “*Módulo de atención virtual a usuarios*” sea cortés, amable, respetuoso, incluyente, cuente con habilidades comunicativas y manejo de las diferentes herramientas tecnológicas y ofimáticas definidas por el Consejo Superior de la Judicatura para la atención de los usuarios.
- √ Prever la atención especial y preferente a las personas en situación de discapacidad; niños, niñas y adolescentes por intermedio de sus representantes; mujeres gestantes, adultos mayores, minorías étnicas, con enfoque de género, con los debidos protocolos de atención para las personas que forman parte de grupos poblacionales de especial protección constitucional conforme las convenciones, la Constitución, las leyes y los reglamentos.

**5. Configuración del “*Módulo de atención virtual a usuarios*” en el micrositio del portal web de la Rama Judicial, correspondiente a cada despacho, secretaría o centro de servicios o dependencia administrativa.**

Para implementar este recurso por los despachos judiciales, juzgados, secretarías, centros de servicios o dependencias administrativas, deberán ingresar al link <https://bit.ly/3fFoxZp> donde se explica la forma detallada como se configura el “*Módulo de atención virtual a usuarios*” en el micrositio del portal web de la Rama Judicial.

Para finalizar, los consejos seccionales de la Judicatura en coordinación con las direcciones seccionales de administración judicial, deben garantizar los medios tecnológicos, el soporte técnico, promover que los despachos judiciales, secretarías, centros de servicios y dependencias administrativas hagan uso y apliquen el “*Módulo de atención virtual a usuarios*” e informar al CENDOJ el consolidado de los mencionados canales en los respectivos distritos judiciales para su publicación en el portal Web de la Rama Judicial

**GLORIA STELLA LÓPEZ JARAMILLO**  
Presidente