



C I R C U L A R CSJCUC23-181

Fecha: 13 de junio de 2023

Para: **SERVIDORES JUDICIALES DE CUNDINAMARCA Y AMAZONAS**

De: CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA CUNDINAMARCA Y AMAZONAS.

Asunto: **“Canal para quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y reiteraciones.”**

El Consejo Seccional de la Judicatura, que tiene por misión apoyar a los Despachos Judiciales del Distrito en su tarea de dar cumplimiento al mandato constitucional y legal de administrar justicia en forma independiente, desconcentrada y en igualdad de condiciones a todas las personas naturales y jurídicas, a través de modelos de gestión integrales que respondan adecuada y oportunamente a la demanda de justicia en cada una de las jurisdicciones, ha observado que la digitalización es un proceso transversal, tanto para el sector público como el privado y que a nivel mundial todas las organizaciones se mueven hacia las operaciones en línea, con estrategias encaminadas a mejorar la atención a los clientes y ciudadanos, así como para otorgarles información transparente, constante y actualizada del quehacer administrativo, facilitar la vigilancia y el control ciudadano con nuevas tecnologías como la automatización, dirigidos a una transformación, que obliga a modernizar, fortalecer y actualizar las actuales plataformas, que incorpore la automatización de ciertos procesos y la simplificación de los procesos de consulta, vigilancia y control y que además, permita la generación de alertas de demoras en la atención de solicitudes, habida cuenta del incremento inusitado en el recibo de correspondencia por nuestros diferentes canales.

Con ese propósito, y en cumplimiento del expreso mandato del artículo 61 de la ley 1437 de 2011 de “(...) contar con un registro electrónico de documentos, además de: 1. Llevar un estricto control y relación de los documentos electrónicos enviados y recibidos en los sistemas de información, a través de los diversos canales, incluyendo la fecha y hora de recepción. (...)”, la Secretaría del Consejo Seccional no solo lleva el registro electrónico de documentos enviados y recibidos, sino que efectúa permanentes controles de dicha actividad.

Dado el alto volumen de correspondencia que ingresa a este Seccional, se ha encontrado correspondencia no tramitada oportunamente toda vez que no existía la Secretaría ni los cargos asociados a ésta, pues la función secretarial reposaba sobre un solo empleado.

Por ello, en el fortalecimiento de los procesos de la nueva Secretaría¹, en aras de la colaboración armónica y, para efectos de mitigar cualquier demora en la gestión de solicitudes y peticiones realizadas por los diferentes canales indicados en la Circular CSJCUC23-160, les invitamos a hacernos saber si no ha sido atendida en tiempo alguna

¹ PCSJA22-12032, artículo 9º, numeral 4 (2023-01-11).

solicitud o petición (permiso de residencia, permiso de estudio, solicitud de traslado, compensatorio, registro de catedra académica, etc.), para lo cual pueden hacerlo saber a través del siguiente canal:

<https://forms.office.com/r/gzhNTGFkck>



Donde, además, podrá radicar cualquier queja, reclamo, sugerencia o felicitación. Para tales fines, tenga en cuenta las siguientes definiciones²:

Queja. *Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción, respecto al servicio o empleado que presta la Entidad y que requiere una respuesta.*

Reclamo. *Comunicación verbal, escrita o en medio electrónico, mediante la cual se presenta una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.*

Sugerencia. *Recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.*

Felicitación. *Manifestación positiva, de agradecimiento o, de satisfacción, en relación con el servicio o la gestión de la entidad.*

Sin perjuicio de lo anterior, la atención de sus solicitudes y peticiones continuará a través de los canales indicados en la Circular CSJCUC23-160.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "JASS", is written over a horizontal line.

JESÚS ANTONIO SANCHEZ SOSSA
Presidente

JASS / ARV

² <https://www.ramajudicial.gov.co/portal/atencion-al-usuario/pqr>