



C I R C U L A R CSJRIC22-153

PARA: **Servidores Judiciales del Distrito Judicial de Pereira**

FECHA: **Agosto 11 de 2022**

ASUNTO: **Reiteración obligación de atención a los usuarios internos y externos**

El Consejo Seccional de la Judicatura de Risaralda se permite recordar a los servidores judiciales, la obligación que nos compete, frente a la atención y servicio a los usuarios internos y externos que acuden **de manera presencial o virtual** ante los despachos judiciales, secretarías comunes, dependencias administrativas y oficinas y centros de servicios de apoyo, en las diferentes especialidades, conforme a lo determinado en la Ley 270 de 1996, demás normas vigentes y en los Acuerdos proferidos por el Consejo Superior de la Judicatura, y que se reiteran a continuación:

1. ATENCION PRESENCIAL: Conforme a lo determinado en el Acuerdo PCSJA22-11972 del 30 de junio de 2022, todas las oficinas deben contar con atención presencial y para ello el nominador, debe garantizar que de manera asistencial se encuentre, durante toda la jornada laboral establecido, esto es, de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 12:00 m. y de 01:00 p.m. a 04:00 p.m., en este caso, el personal necesario para la atención de los usuarios internos y/o externos que acudan para la prestación y atención del servicio.

De conformidad con lo determinado en la Ley 2088 del 12 de mayo de 2021, **la modalidad de trabajo en casa se define como la habilitación al servidor público para desempeñar transitoriamente sus funciones por fuera de la sede sin modificar la naturaleza de la relación laboral.**

El término de tiempo para la **habilitación de trabajo en casa** se encuentra establecido en el artículo 7º de la mencionada Ley, señalando que el **empleador o nominador conserva la facultad** para dar por terminada la **habilitación de trabajo en casa, el cual es tres meses prorrogables por un periodo igual.**

En el artículo 9º de la misma Ley se establece los procedimientos necesarios para la implementación del Trabajo en Casa, señalando como requisito contar con el procedimiento para proteger los derechos y garantías.

El Consejo Superior de la Judicatura mediante el Acuerdo PCSJA22-11972 del 30 de junio de 2022, estableció en su artículo 7º **condiciones del trabajo en casa**, señalando que los Magistrados, Jueces y Jefes de Dependencias, son a la luz de la norma los competentes para implementar las condiciones de trabajo en casa para el servidor judicial.

La Ley 270 de 1996 "Estatutaria de Administración de Justicia" determinó en su artículo 131 las autoridades nominadoras de la Rama Judicial, estableciendo en el numeral 7º quienes tienen dicha facultad y competencia.

Así las cosas, de la lectura de las normas señaladas, se concluye que, el nominador garantizará la atención presencial en el despacho judicial y los Secretarios Generales, Coordinadores o Jefes de Área en las dependencias administrativas, para lo cual apalancarán sus decisiones, conforme a las normas descritas, remitiendo los actos administrativos que se profieran a la Dirección Seccional de Administración Judicial de Pereira, quien adelantará la construcción de las bases de datos respectivas para identificar plenamente los servidores que se encuentren en presencialidad y bajo la modalidad de trabajo en casa, para los efectos a que haya lugar. Esta base de datos, será compartida con la Corporación Seccional a efectos de contar con información en línea respecto a las condiciones descritas.

Considera esta Corporación Seccional que, si bien las normas reguladoras sobre la habilitación de trabajo en casa, estas deben ser analizadas por el respectivo nominador, los Secretarios Generales, Coordinadores o Jefes de Área de las dependencias administrativas, a efectos de garantizar las circunstancias especiales y desde allí determinar la viabilidad de conceder o no tal situación administrativa, pues es claro que, conforme a la terminación de la emergencia sanitaria, se puede laborar al 100% de manera presencial.

2. ATENCION VIRTUAL: El Consejo Superior de la Judicatura mediante Circular PCSJC21-12 del 04 de junio de 2021, estableció el protocolo para la implementación del módulo de atención virtual a usuarios, determinando su configuración en el micrositio del portal web de la Rama Judicial disponible para cada despacho judicial, secretaria general y dependencias administrativas.

Dicha instrucción se socializó por parte de esta Corporación Seccional a través de las Circulares CSJRIC21-199 y 220 de julio 22 y agosto 17 de 2021, respectivamente, entendiéndose de esta manera que, todos los despachos judiciales, secretarías generales, centros de servicios y áreas administrativas, cuenten conforme a la instrucción del Consejo Superior de la Judicatura, con la atención virtual de los usuarios internos y externos que seleccionen este medio para la interlocución con la Rama Judicial.

Desde la Dirección Seccional de Administración Judicial de Pereira, se adelantarán los soportes técnicos a que haya lugar respecto a la implementación y funcionamiento de la misma, para lo cual se le solicita estructurar una base de datos compartida con esta Corporación Seccional, que permita establecer en tiempo real, el control y el seguimiento respecto a la atención de los usuarios a través de este medio de comunicación.

3. ATENCION CORREO ELECTRÓNICO: El Consejo Seccional de la Judicatura de Risaralda, conforme a los lineamientos del Consejo Superior, solicitó a los despachos judiciales la indicación del correo electrónico del despacho judicial, secretaria general, centro de servicios, oficina de apoyo o área administrativa, para que los mismos fueran publicados en el micrositio de la página web de la Rama Judicial, correspondiente al “Directorio de Cuentas de Correo Electrónico Rama Judicial” de acceso general y en el que los usuarios del servicio, pueden identificar plenamente el e-mail institucional, donde pueden remitir las diferentes solicitudes y registros digitales, advirtiéndose en todo caso, que su lectura y trámite opera dentro del horario laboral establecido.

En este punto es de vital importancia que, se generen en cada despacho judicial, secretaria general, centros de servicios y oficinas administrativas, los mecanismos de control y seguimiento que garanticen el trámite de los correos recibidos, previendo que, ante el uso masivo de este medio de comunicación, existe una alta probabilidad de que alguno de ellos no se tramite de manera adecuada, generando una no conformidad para el usuario del servicio.

4. ATENCION SERVICIO TELEFÓNICO: El Consejo Superior de la Judicatura ha precisado constantemente que la atención a los usuarios del servicio a través de los medios establecidos, debe ser una prioridad para la Rama Judicial, en este sentido, la Dirección Seccional de Administración Judicial de Pereira, ha venido como siempre lo ha realizado, sufragando el costo del servicio de telefonía fija, permitiendo de esta manera que el usuario del servicio interno o externo, pueda marcar al número telefónico asignado al despacho judicial, secretaria general, centros de servicios, oficinas administrativas, y recibir por parte del servidor judicial quien toma la llamada, la atención y orientación respecto a las inquietudes que se presenten. Es pertinente señalar que, tal información se encuentra ubicada en el micrositio de cada dependencia funcional en la página web de la Rama Judicial. Las instrucciones se encuentran contenidas en la Circular CSJRIR20-194 del 30 de junio de 2020, proferida por esta Corporación Seccional, en el que se requirió la información, para su vigencia a partir del 01 de julio de 2020.

En este punto se hace preciso, solicitar de manera respetuosa a los nominadores, secretarios generales, coordinadores de centros de servicios, jefes de oficinas administrativas, impartir las instrucciones a sus colaboradores en el equipo de trabajo, para que estén atentos al teléfono fijo, garantizando que éste se encuentre funcionando adecuadamente, de no ser así informarlo inmediatamente a la Dirección Seccional de Administración Judicial de Pereira; de subir el volumen para lograr identificar el sonido de la llamada; que se encuentre conectado y cargado, si a ello hubiere lugar, y en especial, para que se atienda de manera cortés y respetuosa a quien acude por este medio para la solicitud de atención del servicio.

Desde la Dirección Seccional de Administración Judicial de Pereira, se adelantará la actualización de la base de datos de este servicio de comunicación, garantizando el control de su operatividad, para lo cual adelantará las llamadas a todas y cada una de las líneas establecidas para el funcionamiento de la Rama Judicial, archivo en digital que estará en línea para control y seguimiento por parte de la Corporación Seccional.

Las acciones descritas en la presente circular están orientadas hacia el objetivo que como servidores públicos nos compete para la atención y el servicio a la ciudadanía, y que, para el caso de la Rama Judicial, es un compromiso institucional que nos une para la contribución de una Pronta y Cumplida Justicia.

La esencia de la atención y servicio adecuado al cliente interno y/o externo, debe ser una prioridad para cada uno de los servidores judiciales que hacemos parte de la Rama Judicial en Risaralda.

Cordialmente,


BEATRIZ EUGENIA ANGEL VELEZ
Presidenta


JAIME ROBLEDO TORO
Magistrado

MP: BEAV
Elaboró: BEAV/Nltu
Revisó: JRT

[CSJRIC21-199 del 22-07-2021](#)
[CSJRIC21-220 del 17-08-2021](#)