



C I R C U L A R CSJRIC24-0014

Fecha: **Febrero 22 de 2024**

Para: **Magistrados, jueces y empleados del Distrito judicial de Pereira y Administrativo de Risaralda.**

Del: **Consejo Seccional de la Judicatura de Risaralda**

Asunto: **Exhorta a dar cumplimiento al deber de atención a los usuarios internos y externos por todos los medios dispuestos para ello.**

El Consejo Seccional de la Judicatura de Risaralda se permite recordar a los servidores judiciales, la obligación de brindar una atención oportuna y eficiente a los usuarios internos y externos que acuden de manera presencial, virtual o vía telefónica ante los despachos judiciales, secretarías comunes, oficina judicial, centros de servicios y otras dependencias judiciales o administrativas, conforme a la Ley 270 de 1996 y los Acuerdos proferidos por el Consejo Superior de la Judicatura, los cuales se reiteran a continuación:

1. **Teletrabajo:** En la actualidad el Consejo Superior de la Judicatura está estudiando las modificaciones y actualizaciones a la reglamentación del teletrabajo, no obstante se recuerda que, de conformidad con el artículo 7 del Acuerdo superior PCSJA23-12042 del 1 de febrero de 2023, "*Por medio del cual se modifican unas disposiciones del Acuerdo PCSJA22-12024 del 14 de diciembre de 2022*", los servidores judiciales que tienen autorizado esta modalidad de trabajo mediante resolución de su nominador, podrán teletrabajar HASTA tres (3) días por semana.

Para establecer si es viable o no teletrabajar, es necesario que cada director de despacho verifique si actualmente se cumplen las siguientes condiciones:

- Que el cargo o sus funciones no demanden presencia física para la prestación del servicio.
- Que el servidor judicial tenga un (1) año de antigüedad en la Rama Judicial, aun cuando sea de manera discontinua, en los últimos tres (3) años.
- Que el despacho judicial se encuentre al día en el reporte de información del SIERJU.
- Que el despacho tenga **en la actualidad** un Índice de Evacuación Parcial igual o superior al 80%.
- Que el despacho publique TODAS sus actuaciones (autos y sentencias) en los aplicativos de la rama judicial y adjunte las providencias en formato PDF. Se exceptúan las etapas procesales y asuntos con reserva.
- Que todos los expedientes a su cargo se encuentren digitalizados y cuenten con índice electrónico.

Así las cosas, los servidores judiciales que tienen vigente el beneficio del teletrabajo otorgado mediante acto administrativo expedido por su nominador, están en la obligación de cumplir con estas condiciones y deben asistir presencialmente a su oficina, mínimo dos (2) días por semana (esos días deben ser fijos). En el caso de que se estén incumpliendo estas obligaciones, se podrían estar contraviniendo los siguientes deberes contenidos en el artículo 153 de la Ley 270 de 1996 "Estatutaria de la Administración de Justicia":

“ARTÍCULO 153. DEBERES. Son deberes de los funcionarios y empleados, según corresponda, los siguientes:

1. Respetar, cumplir y, dentro de la órbita de su competencia, hacer cumplir la Constitución, las leyes y los reglamentos.

2. Desempeñar con honorabilidad, solicitud, celeridad, eficiencia, moralidad, lealtad e imparcialidad las funciones de su cargo.

3. Obedecer y respetar a sus superiores, dar un tratamiento cortés a sus compañeros y a sus subordinados y compartir sus tareas con espíritu de solidaridad y unidad de propósito.

4. Observar permanentemente en sus relaciones con el público la consideración y cortesía debidas.

5. Realizar personalmente las tareas que les sean confiadas y responder del uso de la autoridad que les haya sido otorgada o de la ejecución de las órdenes que puede impartir, sin que en ningún caso quede exento de la responsabilidad que le incumbe por la que corresponda a sus subordinados.

(...)

7. Observar estrictamente el horario de trabajo así como los términos fijados para atender los distintos asuntos y diligencias.

8. Dedicar la totalidad del tiempo reglamentario del trabajo al desempeño de las funciones que les han sido encomendadas. (...)”

Por lo anterior, se insta a la comunidad judicial a cumplir rigurosamente su horario y hacer un uso adecuado y estricto de las condiciones definidas para teletrabajar, dentro de los días previamente definidos por acto administrativo autorizado por el nominador.

- 2. Atención presencial:** Conforme a lo determinado en el Acuerdo [PCSJA22-11972](#) del 30 de junio de 2022 modificado parcialmente por los acuerdos acuerdo [PCSJA22-12024](#) y [PCSJA23-12042](#), TODAS las oficinas deben contar con atención presencial durante la jornada laboral; 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.

Así las cosas, todos los despachos judiciales y dependencias administrativas del Distrito Judicial de Pereira y Administrativo de Risaralda debe disponer del personal necesario para la atención de los usuarios internos y/o externos que acudan para la prestación y atención del servicio.

- 3. Atención virtual:** El Consejo Superior de la Judicatura mediante Circular [PCSJC21-12 del 4 de junio de 2021](#) (Vigente y sin modificaciones), estableció el protocolo para la implementación del módulo de atención virtual a usuarios, determinando su configuración en el microsítio del portal web de la Rama Judicial disponible para cada uno de los despachos judiciales y dependencias administrativas.

Estas disposiciones se socializaron por parte del Consejo Seccional de la Judicatura a través de las Circulares [CSJRIC21-199](#) y [CSJRIC21-220](#) de julio 22 y agosto 17 de 2021, [CSJRIC22-153](#) del 11 de agosto de 2022 respectivamente; por consiguiente, es indispensable que cada director de despacho verifique que se está cumpliendo con la atención virtual de usuarios internos y externos que seleccionen este medio para interlocución con la Rama Judicial.

- 4. Atención de usuarios vía correo electrónico:** Esta Corporación conforme a los lineamientos del Consejo Superior de la Judicatura, ha impulsado desde el 2006, el uso del [correo electrónico corporativo](#) de las dependencias judiciales y administrativas del Distrito Judicial de Pereira y Administrativo de Risaralda, los cuales son publicados para la consulta de los grupos de valor en los siguientes microsítios de la página web de la Rama Judicial: 1) [Canal de atención al usuario](#) y, b) [Consejo Seccional de la Judicatura](#).

A través de los referidos correos electrónicos se pueden remitir las diferentes solicitudes y registros digitales, advirtiéndole en todo caso que, su lectura y trámite se efectuará dentro del horario laboral establecido.

- 5. Atención servicio telefónico:** Los usuarios internos y externos pueden contactarse telefónicamente a los diferentes despachos judiciales y dependencias administrativas a través del servicio de [telefonía IP](#), para lo cual, nuevamente socializamos el [directorio telefónico y de correos institucionales](#).

En este punto se exhorta a los nominadores, secretarios generales, coordinadores de centros de servicios, jefes de oficinas administrativas, jefes de áreas de la DSAJ para que impartan las siguientes instrucciones al personal a su cargo:

- Mantener conectado el teléfono y verificar permanentemente que se encuentra en buen funcionamiento.
- Verificar que se encuentra encendido el volumen de llamada entrante, el cual deberá ubicarse en un nivel audible para todos los servidores del despacho.
- Hacer un uso adecuado del teléfono, el cual es exclusivamente institucional.
- En el caso de que no esté funcionando el teléfono, deberá reportarse INMEDIATAMENTE a la Dirección Seccional de Administración Judicial de Pereira para que les brinden el soporte.

Las acciones descritas en la presente circular están orientadas a la mejora continua de la atención del usuario del servicio de justicia y a la ciudadanía en general, labor que, para caso de la Rama Judicial, es un compromiso institucional que nos une para la contribución de una pronta y cumplida justicia.

La atención y servicio adecuado al usuario de la justicia interno y/o externo debe ser prioridad de todos los servidores judiciales que hacemos parte de la Rama Judicial en Risaralda.

Cordialmente,



Beatriz Eugenia Ángel Vélez
Presidenta

MP: BEAV
Elaboró: BEAV
Revisó: JOA|