



INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS CANALES DE ATENCION A USUARIOS EXTERNOS

A corte 31 de marzo de 2023, se presenta el informe del número de QRS recibidas y tramitadas durante el primer trimestre de año 2023, en el Consejo Seccional de la Judicatura del Cesar, debidamente discriminados así:

ENERO

TIPO DE QRS	N° DE QRS PRESENTADAS	CANAL DE ATENCION UTILIZADO POR LOS USUARIOS
Solicitudes de Vigilancia Judicial	44	Correos electrónicos institucionales secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co mecsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co
Derechos de petición	15	Correos electrónicos institucionales secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co mecsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co

FEBRERO

TIPO DE QRS	N° DE QRS PRESENTADAS	CANAL DE ATENCION UTILIZADO POR LOS USUARIOS
Solicitudes de Vigilancia Judicial	113	Correos electrónicos institucionales secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co mecsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co
Derechos de petición	12	Correos electrónicos institucionales secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co mecsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co
Peticiones generales	2	Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones gsfmbcsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co
Quejas	2	Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones gsfmbcsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co
Felicitaciones	1	Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones gsfmbcsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co

MARZO

TIPO DE QRS	N° DE QRS PRESENTADAS	CANAL DE ATENCION UTILIZADO POR LOS USUARIOS
Solicitudes de Vigilancia Judicial	88	Correos electrónicos institucionales secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co mecsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co
Derechos de petición	14	Correos electrónicos institucionales secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co mecsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co
Peticiones generales	4	Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones gsfmbcsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co
Quejas	5	Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones gsfmbcsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co



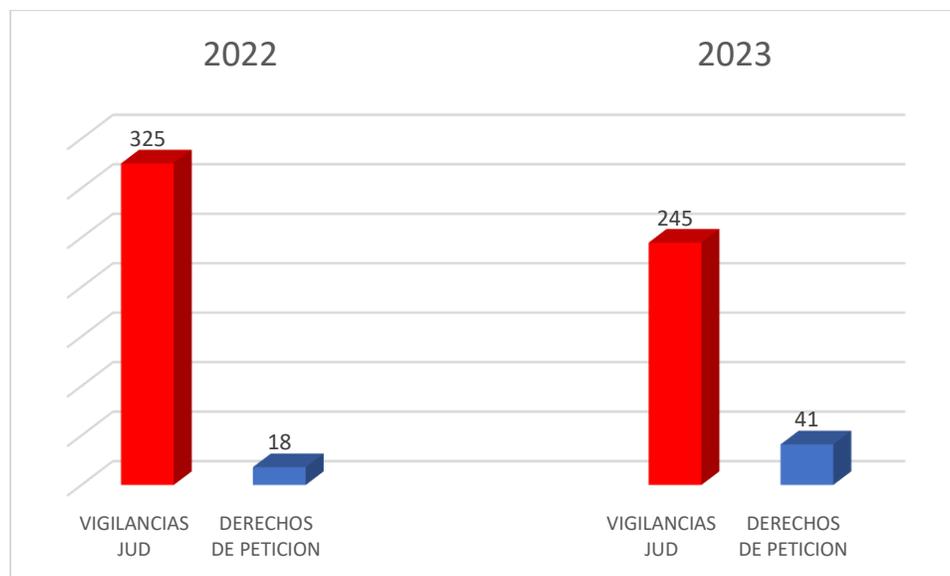
Es del caso señalar que, cada una de las QRS presentadas por nuestros usuarios a través de los distintos canales institucionales establecidos para ello, según la temática de que se trate, se somete al correspondiente reparto entre los despachos de los Magistrados a cargo de este Consejo Seccional para su estudio y trámite.

Para este primer trimestre del año en curso, como puede observarse, se mantiene un alto número de solicitudes de vigilancias judiciales administrativas, sin embargo, en comparación con las recibidas en el primer trimestre del año anterior, hay una tendencia a la baja.

En lo que respecta a derechos de petición, si se presentó un incremento considerable en comparación con el primer trimestre del año pasado, debido al desarrollo de la convocatoria 4, que ha generado de parte de los aspirantes un alto porcentaje de consultas de información.

En comparación con lo que se recibió en el mismo periodo durante el año 2022 tenemos:

2022		2023	
VIGILANCIAS JUDICIALES	325	VIGILANCIAS JUDICIALES	245
DERECHOS DE PETICION	18	DERECHOS DE PETICION	41



Por otra parte tenemos que, a partir del mes de julio del año 2020, se creó de parte del nivel central, un buzón de quejas, peticiones, reclamos y felicitaciones para cada Consejo Seccional del país, con el fin de brindarles un espacio más de comunicación a nuestros usuarios, a la hora de dar a conocer su percepción frente al servicio que reciben, ya sea judicial o administrativo.

Es del caso aclarar que la mayoría de las peticiones, quejas y reclamos que se reciben en esta Seccional no lo son respecto de los servicios que presta la Corporación, sino que hacen Carrera 12 N° 15-20 Edificio Sagrado Corazón de Jesús Piso 5- Valledupar - Cesar
Tel. 5742201. E-mail secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co



Consejo Superior de la Judicatura Consejo Seccional de la Judicatura de Cesar

referencia a la inconformidad de los usuarios frente al trámite de sus asuntos ante los despachos judiciales, de ahí que el tratamiento que se les termina dando es el de la vigilancia judicial administrativa. Otras en cambio, en un porcentaje muy bajo si tienen que ver con nuestros procesos, especialmente lo relacionado con la consulta de los trámites ante el Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de la Justicia y lo relacionado con la Administración de la Carrera Judicial.

A la fecha todas y cada una de las QRS presentadas, han sido tramitadas, respondidas y notificadas oportunamente.

Para este trimestre en comparación con lo recibido en el primer trimestre del año pasado, tenemos una baja en el numero de quejas y reclamos:

2022		2023	
QUEJAS	16	QUEJAS	7
RECLAMOS	1	RECLAMOS	0



Finalmente, es preciso señalar que para la presente vigencia, los servidores judiciales del Consejo Seccional de la Judicatura del Cesar, han venido desarrollando sus funciones de manera presencial, en la respectiva sede administrativa, sin embargo es muy poca la asistencia física de nuestros usuarios, quienes para solicitar y acceder a la información de su interés, siguen recurriendo a los correos electrónicos institucionales y las líneas de atención telefónica, desde las cuales se da trámite y respuesta a todo lo que se solicita.