



## INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS CANALES DE ATENCION A USUARIOS EXTERNOS

A corte 30 de junio de 2023, se presenta el informe del número de QRS recibidas y tramitadas durante el segundo trimestre de año 2023, en el Consejo Seccional de la Judicatura del Cesar, debidamente discriminados así:

### ABRIL

TIPO DE QRS	N° DE QRS PRESENTADAS	CANAL DE ATENCION UTILIZADO POR LOS USUARIOS
Solicitudes de Vigilancia Judiciales	100	Correos electrónicos institucionales <a href="mailto:secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co">secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co</a> <a href="mailto:mecsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co">mecsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co</a>
Derechos de petición	12	Correos electrónicos institucionales <a href="mailto:secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co">secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co</a> <a href="mailto:mecsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co">mecsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co</a>
Peticiones Generales	3	
Quejas	3	

### MAYO

TIPO DE QRS	N° DE QRS PRESENTADAS	CANAL DE ATENCION UTILIZADO POR LOS USUARIOS
Solicitudes de Vigilancia Judiciales	121	Correos electrónicos institucionales <a href="mailto:secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co">secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co</a> <a href="mailto:mecsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co">mecsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co</a>
Derechos de petición	11	Correos electrónicos institucionales <a href="mailto:secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co">secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co</a> <a href="mailto:mecsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co">mecsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co</a>
Denuncias	1	Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones <a href="mailto:qsfmbcsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co">qsfmbcsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co</a>
Quejas	6	Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones <a href="mailto:qsfmbcsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co">qsfmbcsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co</a>

### JUNIO

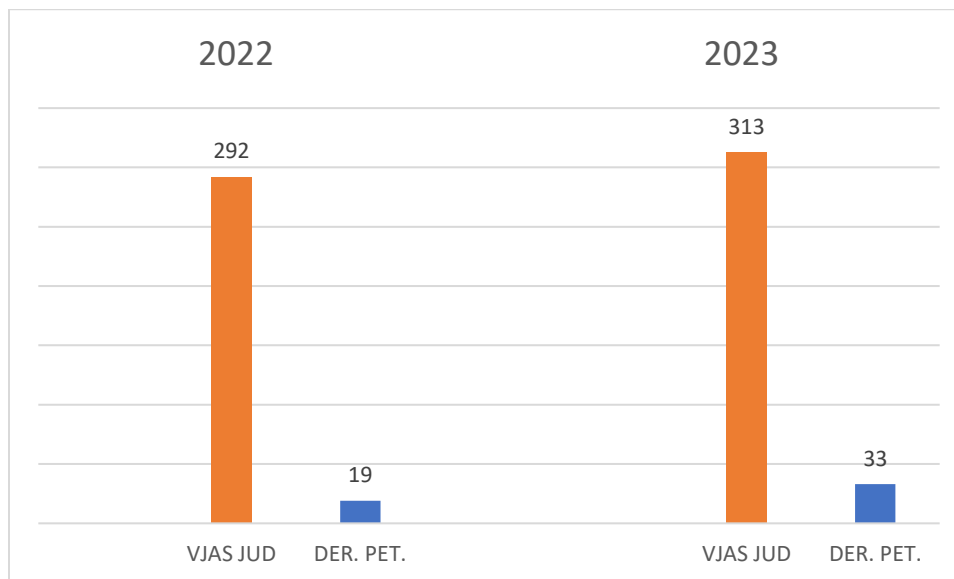
TIPO DE QRS	N° DE QRS PRESENTADAS	CANAL DE ATENCION UTILIZADO POR LOS USUARIOS
Solicitudes de Vigilancia Judiciales	92	Correos electrónicos institucionales <a href="mailto:secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co">secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co</a> <a href="mailto:mecsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co">mecsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co</a>
Derechos de petición	10	Correos electrónicos institucionales <a href="mailto:secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co">secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co</a> <a href="mailto:mecsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co">mecsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co</a>
Peticiones generales	1	Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones <a href="mailto:qsfmbcsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co">qsfmbcsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co</a>
Quejas	4	Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones <a href="mailto:qsfmbcsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co">qsfmbcsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co</a>
Denuncias	1	



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 segundo trimestre del año en curso, como puede observarse, se mantiene alto el número de solicitudes de vigilancias judiciales administrativas y derechos de petición. En comparación con lo que se recibió en el mismo periodo durante el año 2022 tenemos:

2022		2023	
VIGILANCIAS JUDICIALES	292	VIGILANCIAS JUDICIALES	313
DERECHOS DE PETICION	19	DERECHOS DE PETICION	33



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 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.

Carrera 12 N° 15-20 Edificio Sagrado Corazón de Jesús Piso 5- Valledupar - Cesar  
Tel. 5742201. E-mail [secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co)



Para este trimestre en comparación con lo recibido en el segundo trimestre del año pasado, tenemos un leve incremento en el número de quejas:

2022		2023	
QUEJAS	10	QUEJAS	13
RECLAMOS	0	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.