



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

A corte 31 de diciembre de 2022, se presenta el informe del número de QRS recibidas y tramitadas durante el cuarto trimestre del año 2022, en el Consejo Seccional de la Judicatura del Cesar, debidamente discriminados así:

### OCTUBRE

TIPO DE QRS	N° DE QRS PRESENTADAS	CANAL DE ATENCION UTILIZADO POR LOS USUARIOS
Solicitudes de Vigilancias Judiciales	93	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	6	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	Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones <a href="mailto:gsfmbcsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co">gsfmbcsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co</a>
Quejas	4	Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones <a href="mailto:gsfmbcsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co">gsfmbcsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co</a>

### NOVIEMBRE

TIPO DE QRS	N° DE QRS PRESENTADAS	CANAL DE ATENCION UTILIZADO POR LOS USUARIOS
Solicitudes de Vigilancias Judiciales	101	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	2	Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones <a href="mailto:gsfmbcsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co">gsfmbcsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co</a>
Felicitaciones	1	Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones <a href="mailto:gsfmbcsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co">gsfmbcsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co</a>

### DICIEMBRE

TIPO DE QRS	N° DE QRS PRESENTADAS	CANAL DE ATENCION UTILIZADO POR LOS USUARIOS
Solicitudes de Vigilancias Judiciales	50	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	2	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	2	Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones <a href="mailto:gsfmbcsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co">gsfmbcsicesar@cendoj.ramajudicial.gov.co</a>



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 cuarto trimestre del año en curso, como puede observarse, si bien sigue siendo considerable 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 2021 tenemos una tendencia a la baja:

2021		2022	
VIGILANCIAS JUDICIALES	332	VIGILANCIAS JUDICIALES	244
DERECHOS DE PETICION	24	DERECHOS DE PETICION	20

2021	2022

Lo anterior, debido al retorno a la presencialidad en las sedes judiciales y administrativas de la seccional, que ha permitido el acceso directo a la información sobre el estado de los asuntos de interés de nuestras partes interesadas y consecuentemente ha disminuido el volumen de solicitudes y el porcentaje de inconformismo de nuestros usuarios externos.

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

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.

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.