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

Se presenta el informe del número de QRS recibidas y tramitadas durante el segundo trimestre de año 2021, 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 Vigilancias Judiciales | 128 | Correos electrónicos institucionales [secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co) [mecsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:mecsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co) |
| Derechos de petición | 10 | Correos electrónicos institucionales [secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co) [mecsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:mecsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co) |
| Peticiones generales | 3 | Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones [qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co) |
| Quejas | 7 | Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones [qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co) |
| Reclamos | 1 | Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones [qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co) |
| Denuncias | 1 |  |

**MAYO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TIPO DE QRS | N° DE QRS PRESENTADAS | CANAL DE ATENCION UTILIZADO POR LOS USUARIOS |
| Solicitudes de Vigilancias Judiciales | 110 | Correos electrónicos institucionales [secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co) [mecsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:mecsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co) |
| Derechos de petición | 20 | Correos electrónicos institucionales [secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co) [mecsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:mecsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co) |
| Peticiones generales | 3 | Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones [qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co) |
| Quejas | 8 | Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones [qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co) |
| Reclamos | 1 | Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones [qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co) |
| Denuncias | 1 | Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones [qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co) |

**JUNIO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TIPO DE QRS | N° DE QRS PRESENTADAS | CANAL DE ATENCION UTILIZADO POR LOS USUARIOS |
| Solicitudes de Vigilancias Judiciales | 110 | Correos electrónicos institucionales [secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co) [mecsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:mecsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co) |
| Derechos de petición | 15 | Correos electrónicos institucionales [secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co) [mecsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:mecsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co) |
| Peticiones generales | 4 | Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones [qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co) |
| Quejas | 2 | Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones [qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:qsfmbcsjcesar@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 las Magistradas a cargo de este Consejo Seccional para su estudio y trámite.

Para este segundo trimestre del año en curso, como puede observarse, se presentó un incremento considerable en 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 2020.

|  |  |
| --- | --- |
| **2020** | **2021** |
| VIGILANCIAS JUDICIALES 18 | VIGILANCIAS JUDICIALES 348 |
| DERECHOS DE PETICION 15 | DERECHOS DE PETICION 45 |

Lo anterior, es una consecuencia directa de la declaratoria de emergencia sanitaria decretada desde la pasada vigencia, en virtud del Covid-19, pues unos de los principales impactos generados fue la necesidad del desarrollo de las funciones por parte de nuestros servidores judiciales, a través de la modalidad del trabajo en casa o remoto, la cual se mantiene a la fecha.

Por otra parte, una de las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura, dentro de esta nueva normalidad, fue la suspensión de términos judiciales durante aproximadamente cinco meses, salvo algunas excepciones. Y si bien es cierto, luego fue levantada la suspensión de términos referida, también lo es que, se han establecido medidas de aforo que siguen limitando el acceso a las sedes judiciales.

Esto ha ocasionado que los asuntos que venían en trámite hayan tenido un retraso considerable en su impulso; por otra parte, la radicación de asuntos nuevos ha congestionado aún mas el sistema; se incrementó la radicación de memoriales y peticiones al interior de los procesos por parte de los usuarios; la transición hacia una justicia digital, ha implicado la dispendiosa labor de escanear uno a uno los expedientes de cada despacho judicial, actividad que sin lugar a dudas demanda tiempo y dedicación por parte del mismo personal a cargo.

Todo lo anterior, ha elevado el porcentaje de inconformismo de nuestros usuarios externos, quienes, en ese sentido han percibido que el trámite de sus asuntos se ha tornado más demorado de lo normal y en razón a ello, ven en la solicitud de vigilancia judicial administrativa y los derechos de petición, una manera de lograr el impulso de sus procesos y de solicitar información sobre aspectos relacionados con el servicio de justicia, en los que se incluyen lo relacionado con el proceso de Carrera Judicial, frente a las Convocatorias que se adelantan para la provisión de cargos de carrera administrativa.

A la fecha todas y cada una de las QRS presentadas, han sido tramitadas, respondidas y notificadas oportunamente y al interior de algunas de ellas por ser necesario, se han dado instrucciones a los titulares de los despachos a fin de se adopten medidas que garanticen de una manera mas efectiva el servicio de acceso a la administración de justicia de los usuarios.

Finalmente 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.

Pues bien, este último canal de comunicación es utilizado de manera constante, especialmente por los usuarios de los servicios de la Unidad de Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de la Justicia, para obtener información acerca del estado de sus trámites respectivos.

En lo que respecta a la medición o evaluación del grado de satisfacción de las QRS respondidas, es preciso señalar que se ha levantado una acción de mejora a través de la cual se diseñó un formato de encuesta virtual para que, al momento de notificar la respuesta de trámite de las peticiones, nuestros usuarios tengan la posibilidad de dar a conocer su percepción frente a la calidad del servicio brindado. Dicho formato se empezará a utilizar a partir del segundo semestre del año en curso y su seguimiento y análisis de resultados se hará de manera trimestral.