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

A corte 31 de marzo de 2021, se presenta el informe del número de QRS recibidas y tramitadas durante el primer trimestre de año 2021, 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 Vigilancias Judiciales | 54 | 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 | 6 | 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 | 9 | Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones [qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co) |
| Quejas | 3 | 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) |

**FEBRERO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TIPO DE QRS | N° DE QRS PRESENTADAS | CANAL DE ATENCION UTILIZADO POR LOS USUARIOS |
| Solicitudes de Vigilancias Judiciales | 87 | 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 | 4 | 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 | 8 | Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones [qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co) |

**MARZO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TIPO DE QRS | N° DE QRS PRESENTADAS | CANAL DE ATENCION UTILIZADO POR LOS USUARIOS |
| Solicitudes de Vigilancias Judiciales | 92 | 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 | 11 | 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 | 5 | 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) |
| Felicitaciones | 1 | Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones [qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co) |
| Denuncias | 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 primer 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 **50** | VIGILANCIAS JUDICIALES **233** |
| DERECHOS DE PETICION **10** | DERECHOS DE PETICION **21** |

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.

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.

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 al informe, tabulación o documento generado como resultado de la medición o evaluación del grado de satisfacción de las QRS respondidas, es del caso señalar lo siguiente:

En consideración a lo dispuesto en la Norma NTC ISO 9001:2015, que regula el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el medio Ambiente y atendiendo los resultados de la visita de Auditoria Interna realizada al Consejo Seccional de la Judicatura del Cesar, los días 26 y 27 de Julio de 2018, la líder del proceso de Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia en coordinación con la Líder del proceso de Mejoramiento de la calidad, adoptó como instrumento de medición de la atención y satisfacción a los usuarios de los servicios prestados, una encuesta que se aplica de manera permanente a todos los usuarios de dicho proceso, la misma que se diligencia de manera manual, confidencial y se deposita en una urna dispuesta para tal efecto. Mediante acta del 06 de abril de 2020 la líder del proceso de URNA, procedió a la apertura y tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas durante el trimestre comprendido entre enero y marzo de 2020 con los siguientes resultados:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SERVICIO SOLICITADO** | **Nro. de servicios atendidos** | **Nro. de encuestas aplicadas** | **Porcentaje** |
| TARJETA PROFESIONAL DE ABOGADOS | 151 | 144 | 95.36 |
| PRACTICA JURIDICA | 67 | 60 | 89.55 |
| LICENCIA TEMPORAL DE ABOGADO | 24 | 22 | 91.66 |
| DUPLICADO DE LA T.P | 24 | 15 | 62.5 |
| CAMBIO DE FORMATO DE LA T.P | 0 | 0 | 0 |
| SIN DILIGENCIAR | 0 | 0 | 0 |
| **TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS** | **266** | **241** | **90.60%** |

***ANALISIS DE RESULTADOS:***

*El número de encuestas entregadas y diligenciadas fue de 241, de un total de los servicios prestados durante al segundo trimestre de 266 usuarios, es decir el 90.60%, de los usuarios atendidos fue encuestado. Frente al porcentaje anterior que fue de 71.69%.*

*El cuestionario remite a los siguientes ejes temáticos así:*

***Criterio 1:*** *Identificación del servicio solicitado, con las siguientes opciones:*

*REGISTRO NACIONAL DE ABOGADOS RECIBO DE CORRESPONDIENCIA*

|  |
| --- |
| *TARJETA PROFESIONAL DE ABOGADOS* |
| *PRACTICA JURIDICA* |
| *LICENCIA TEMPORAL DE ABOGADO* |
| *DUPLICADO DE LA T.P* |
| *CAMBIO DE FORMATO DE LA T.P* |

***Análisis:*** *De los servicios prestados el de mayor demanda fue el de expedición de Tarjeta Profesional de Abogado, seguido por el de reconocimiento de Práctica Jurídica de los servicios demandados y el que menos demanda presenta es el Duplicado de la Tarjeta Profesional, no se presentaron solicitudes de cambio de formato de la T.P.*

*El porcentaje de encuestados frente a la totalidad de servicios prestados fue 90.60% frente al periodo anterior que fue de 71.69% circunstancia que se explica con el número de servicios solicitados en los meses de enero a marzo que aún se encontraban pendientes de trámite y que no se había entregado el producto final al usuario.*

***Criterio 2:*** *remite a la calificación del servicio entre un rango de 1 que resulta ser la calificación más baja y 5 que es la calificación más alta, así:*

1. *MALO (2) INSATISFECHO (3) REGULAR (4) BUENO (5) EXCELENTE*

*Los aspectos a calificar son OPORTUNIDAD, AMABILIDAD, SATISFACCION Y EFICIENCIA EN EL TRAMITE.*

***Resultados:*** *de la tabulación de las encuestas aplicadas se obtienen los siguientes resultados:*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***CALIFICACION DEL SERVICIO*** | | | | |  |
| ***NIVELES*** | *1 MALO* | *2*  *INSATISFECHO* | *3*  *REGULAR* | *4*  *BUENO* | *5*  *EXCELENTE* | *TOTAL* |
| ***OPORTUNIDAD*** | *0* | *0* | *5* | *36* | *203* | ***244*** |
| ***AMABILIDAD*** | *0* | *0* | *8* | *28* | *205* | ***241*** |
| ***SATISFACCION*** | *0* | *0* | *4* | *22* | *211* | ***237*** |
| ***EFICIENCIA EN EL TRAMITE*** | *0* | *0* | *4* | *22* | *215* | ***241*** |
| ***TOTAL*** | *0* | *0* | *21* | *105* | *834* | ***960*** |
| ***PORCENTAJE*** | *0%* | *0%* | *2.18%* | *15.62%* | *86.87%* | ***100*** |
|  |  |  |  |  |  |  |

***Análisis:*** *El 86.87% de los encuestados califica los aspectos de OPORTUNIDAD, AMABILIDAD, SATISFACCION Y EFICIENCIA EN EL TRAMITE, con la calificación más* ***alta (5) EXCELENTE****, la medición anterior fue de 74.50%, el 15.62% califica los mismos aspectos como* ***BUENO,*** *la anterior medición fue de 20.75%, finalmente el 2.18 % califico el servicio como* ***REGULAR****, la anterior medición fue de 3.92%, la evaluación para un servicio valorado como Insatisfecho y Malo fue de 0%, la calificación anterior fue de 0.89%. (anterior medición último trimestre de 2019)*

*Los resultados claramente dejan entrever que la gestión adelantada MEJORO en el 12.37% en el nivel de EXCELENCIA, frente al periodo anterior, en el nivel BUENO subió 5.13%, bajo en regular 1.74%, se registró valoración de INSATISFECHO en 0% que en la medición anterior fue de 0.89%.*

*El potencial de mejoramiento es de 13.13% para el próximo trimestre, para llevarlo a la más alta valoración.*

***Criterio 3:*** *interroga las razones de la valoración realizada en la encuesta. Resultados:*

|  |  |
| --- | --- |
| *Razones* | *Nro. Respuestas* |
| *Excelente cumplimiento* | *9* |
| *Excelente Servicio* | *11* |
| *Excelente atención* | *14* |
| *Expectativa satisfecha* | *0* |
| *Buena atención y servicio* | *0* |
| *Mora en la entrega del documento (correo vs entrega)* | *3* |
| *Mala atención* | *0* |
| *TOTAL* | *37* |

***Análisis:*** *Del total de los usuarios encuestados, diligenciaron este aparte, el 15.35%, frente a la medición anterior que fue del 8.48% de los usuarios encuestados.*

*Las razones presentadas Cuantitativamente corresponden con los resultados de los criterios anteriores, así: 34 casos afirman que los servicios prestados por el proceso de Registro y Control de Abogados en el Consejo Seccional del Cesar tiene un Excelente Cumplimiento, servicio y atención, en tanto que en 3 afirman que se presentó mora entre el correo electrónico recibido y la entrega del documento que debía surtirse dentro de los 10 días siguientes.*

*Al respecto es importante precisar que revisados los registros de la seccional no se detectó mora en la entrega por el personal que interviene en las etapas del mismo,* sin embargo, si *se presentó en casos aislados que la remisión de tarjetas no fue oportuna, situación que denota un cambio importante frente a los resultados anteriores.*

*Ahora bien, haciendo un análisis comparativo del 1 trimestre del año anterior (81.25%) con el de este año (86.87%), se puede observar que la atención al usuario ha mejorado en un 7.5%.*

Ahora bien, para el segundo trimestre del año 2020, concretamente a partir del 24 de marzo, el Gobierno Nacional decretó el estado de emergencia Sanitaria y ordenó el aislamiento preventivo obligatorio; por su parte el Consejo Superior de la Judicatura para contener y mitigar la propagación del COVID 19-CORONAVIRUS, mediante Acuerdos Nº PCSJA20-11517, PCSJA20-11518, PCSJA20-11519, PCSJA20-11521, PCSJA20-11526, PCSJA20-11527, PCSJA20-11528, PCSJA20-11529, PCSJA20-11532, PCSJA20-11546 del 2020, PCSJA20-11549 del 2020,PCSJA20-11556, decretó la suspensión de términos en los asuntos judiciales, precisando excepciones que por su naturaleza deben continuarse tramitando, medida que se encontró vigente hasta el 30 de junio de 2020, a través de la modalidad de trabajo en casa y mediante el uso de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.

En virtud de lo anterior, se decidió en cuanto a las Resoluciones por las cuales se reconoce el cumplimiento de las practicas jurídicas, remitirlas por correo electrónico adjuntando la encuesta de satisfacción de los usuarios de los servicios que presta la Unidad de Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de la Justicia y la encuesta sobre atención en el Consejo Seccional de la Judicatura del Cesar, por lo cual se hizo la practica con una muestra de 12 Resoluciones de las cuales ninguno de los usuarios devolvió las encuestas diligenciadas.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N° | NOMBRE | N° RESOLUCION |
| 1 | UBALDO MIGUEL RODRIGUEZ MENDOZA | [1372](RESOLUCIONES/UBALO.pdf) |
| 2 | JAYNE GINETH DUEÑAS CLAVIJO | [1293](RESOLUCIONES/JAYNE%20GINETH%20DUEÑAS%20CLAVIJO.pdf) |
| 3 | MARIA CILIA DE LA ROSA MENDOZA | [1294](RESOLUCIONES/MARIA%20CILIA%20DE%20LA%20ROSA%20MENDOZA.pdf) |
| 4 | ANA MARIA GARCIA PEREZ | [1243](RESOLUCIONES/ANA%20MARIA%20GARCIA%20PEREZ.pdf) |
| 5 | ADRIANA NIEVES ARZUAGA | [1499](RESOLUCIONES/ADRIANA%20NIEVES%20ARZUAGA.pdf) |
| 6 | JAINER DAVID MENDEZ PALOMINO | [1494](RESOLUCIONES/JAINER%20DAVID%20MENDEZ%20PALOMINO.pdf) |
| 7 | ANDREA CAROLINA MARTINEZ ZULETA | [1485](RESOLUCIONES/ANDREA%20CAROLINA%20MARTINEZ%20PEÑA.pdf) |
| 8 | HAIDY ROSADO GARRIDO | [1463](RESOLUCIONES/HAIDY%20ROSADO%20GARRIDO.pdf) |
| 9 | ANDRES POLO ALVARADO | [1137](RESOLUCIONES/ANDRES%20POLO%20ALVARADO.pdf) |
| 10 | ANDREA CAROLINA MARTINEZ PEÑA | [1195](RESOLUCIONES/ANDREA%20CAROLINA%20MARTINEZ%20PEÑA.pdf) |
| 11 | ANA MODESTA PEREZ CABRERA | [1246](RESOLUCIONES/ANA%20MODESTA%20PEREZ%20CABRERA.pdf) |
| 12 | DANIEL DVID OVALLO ROJAS | [846](RESOLUCIONES/DANIEL%20DVID%20OVALLO%20ROJAS.pdf) |

Mediante acuerdos PCSJA20-11567 y PCSJA20-11581 del 2020, el Consejo Superior de la Judicatura levantó la suspensión de términos en los asuntos judiciales a partir del 1 de Julio del año en curso, no obstante la modalidad de trabajo en casa, mediante el uso de Tecnologías de la Información y las comunicaciones, sigue vigente, siendo la excepción la atención presencial en sedes judiciales, la cual es procedente única y exclusivamente para aquellos asuntos que no pueden atenderse mediante el uso de los medios tecnológicos dispuestos para tal efecto, previa cita acordada con el usuario en los horarios dispuestos para tal efecto.

El Consejo Seccional de la Judicatura del Cesar, mediante Acuerdo No. CSJCEA20-24 del 16 de junio de 2020, Por el cual se dictan disposiciones para el reingreso a las labores en Distrito Judicial de Valledupar y Distrito Administrativo del Cesar, ante el levantamiento de los términos judiciales y se dictan otras disposiciones, expide la Resolución No. CSJCER20-38 del 30 de junio de 2020, Por medio de la cual se establece el horario y turnos de trabajo para los empleados del Consejo Seccional de la Judicatura del Cesar, en virtud de la emergencia sanitaria originada por el COVID-19.

En virtud de lo anterior, para poder entregar las tarjetas profesionales de abogados, se hizo por medio del mecanismo de cita previa de conformidad con la normatividad de pico y cedula establecido por la Alcaldía Municipal de Valledupar, de la cual se entregaron 11 tarjetas profesionales, diligenciándose la misma cantidad de encuestas.

Por su parte, la Unidad de Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de la Justicia, mediante oficio de fecha 22 de mayo de 2020, suscrito por la doctora Martha Esperanza Cuevas Meléndez, directora de dicha Unidad, informa que la remisión de las tarjetas profesionales de abogados, duplicados y licencias temporales se haría de su parte directamente a los solicitantes. Posteriormente, mediante  [oficio de fecha 17 de junio de 2020](CIRCULAR%20176%20DE%202020.pdf), se informa al público que el procedimiento para atender los trámites a cargo de dicha unidad, seria de manera virtual a través del correo electrónico institucional [regnal@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:regnal@cendoj.ramajudicial.gov.co), como se ha venido realizando desde el inicio de la emergencia actual.

En atención a esto último y con relación a las tarjetas profesionales que reposaban en esta Seccional, se optó por enviarlas a través del servicio de correo certificado de 472, el día 29 de julio de 2020.

Es con fundamento en lo anterior que, a nivel Seccional ya no pudimos darle continuidad al instrumento, pues muy a pesar de que se empezó a remitir a través de correos electrónicos a los usuarios, fueron muy pocos los que procedían a su diligenciamiento, tornándose así en un sistema de medición ineficaz.

Sin embargo, es preciso señalar que, a la fecha se está auscultando una nueva estrategia de medición por parte de los usuarios, frente a temas como solicitudes de vigilancias y derechos de petición especialmente, teniendo en cuenta el número de requerimientos que por este concepto se formulan a esta Corporación.