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

Se presenta el informe del número de QRS recibidas y tramitadas durante el cuarto trimestre de año 2021, 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 | 129 | 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 | 5 | Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones [qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co) |
| Quejas | 5 | Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones [qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co) |

**NOVIEMBRE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TIPO DE QRS | N° DE QRS PRESENTADAS | CANAL DE ATENCION UTILIZADO POR LOS USUARIOS |
| Solicitudes de Vigilancias Judiciales | 126 | 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 | 5 | 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) |
| Denuncias | 1 | Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones [qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co) |
| Reclamos | 2 | Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones [qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co) |

**DICIEMBRE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TIPO DE QRS | N° DE QRS PRESENTADAS | CANAL DE ATENCION UTILIZADO POR LOS USUARIOS |
| Solicitudes de Vigilancias Judiciales | 77 | 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 | 1 | 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 los Magistrados a cargo de este Consejo Seccional para su estudio y trámite.

Para este cuarto trimestre del año en curso, como puede observarse, se mantuvo el 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 205 | VIGILANCIAS JUDICIALES 332 |
| DERECHOS DE PETICION 21 | DERECHOS DE PETICION 24 |

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 gradualmente 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 más 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 más 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 una vez levantada la 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 empezó a utilizar a partir del mes de julio del año en curso y respecto del cuarto trimetsre de 2021, se procedió a realizar su seguimiento así:

Con el fin de recibir retroalimentación se aplicó una encuesta de cuatro preguntas:

(1) Qué tipo de trámite radicó ante el Consejo Seccional de la Judicatura del Cesar

(2) Con respecto al trámite señalado, califique la calidad del servicio prestado

(3) Si su respuesta fue regular y/o malo, especifique el motivo

(4) Observaciones o Sugerencias

**RESULTADOS**

El número de encuestas diligenciadas durante el trimestre fue de 15, arrojando el siguiente resultado:

**(1) Qué tipo de trámite radicó ante el Consejo Seccional de la Judicatura del Cesar**

El 80% de las personas que respondieron la encuesta, solicitaron el trámite de vigilancias judiciales administrativas; el 6.6% realizó consulta sobre el trámite de inscripción de tarjeta profesional de abogado; el 6.6% lo hizo respecto de derechos de petición y el 6.6% aunque respondió la encuesta, respecto de esta pregunta no especificó el trámite radicado.

Al ser la vigilancia judicial administrativa durante este trimestre, el tipo de solicitud más presentada por los usuarios, se evidencia la importancia que reviste este mecanismo a la hora de conocer el estado de avance de los asuntos y exigir el cumplimiento de las etapas procesales.

**(2) Con respecto al trámite señalado, califique la calidad del servicio prestado**

El 67% de las personas que respondieron la encuesta, calificaron el servicio prestado como excelente; el 13% lo calificó como bueno; el 13% como regular. El 6.6% restante, aunque diligenció la encuesta, respecto de la calificación del servicio no manifestó nada.

Los resultados dejan claro que la mayoría de las personas están conformes con la calidad del servicio que recibe, sin embargo y aun cuando es menor el porcentaje que refleja algún grado de insatisfacción, ese tipo de percepciones son las que nos incitan a mejorar la gestión de los asuntos a cargo de este Consejo Seccional.

**(3) Si su respuesta fue regular y/o malo, especifique el motivo**

Los motivos de porque se calificó el servicio como regular fueron:

* *“En ejercicio de la libertad de expresión manifiesto que; no se tomó en cuenta lo manifestado por el suscrito, solo se tomó en cuenta lo manifestado por el funcionario para abstenerse de dar trámite a la solicitud, no siento que se dio una aplicación al debido proceso efectivo, con imparcialidad”*
* *“no estoy de acuerdo es mala la decisión de la honorable magistrada EDILMA CECILIA ARTEAGA RAMIREZ. el juzgado 3 de familia del circuito de Valledupar ha actuado muy parco en la protección de mis derechos dentro del proceso de sucesión con Radicado: Nro. 20001-1101-001-2022-75 ha sido un despacho negligente e ineficiente y poco eficaz. en julio del 2021 fue notificado por el tribunal superior de Valledupar para que cumpliera y guardo silencio, acto que ayudo para q la parte empleara figuras para solo dilatar, esto actos me han perjudicado mis derechos e intereses económicos, el juez anterior no protegió mis derechos, fue permisivo con la contraparte para dilatar y confundir, esta investigación no hizo un estudio objetivo de mi proceso, solo se quedaron con los descargos de la juez 3. esto me deja desprotegido mis derechos. todo eso se llama mala administración de justicia., solicito como ciudadano colombiano más vigilancia en el proceso por mis derechos”*

Revisadas las razones que fundamentaron la calificación como regular tenemos que, en las que se derivan del trámite dado a las solicitudes de vigilancias judiciales administrativas, se observa que a algunos usuarios aun no les queda claro el alcance de dicha figura, en el sentido de que a través de ellas se busca garantizar el cumplimiento oportuno de las etapas procesales, pero sin interferir o incidir en el contenido de las decisiones proferidas al interior de los asuntos. Lo anterior en respeto del principio de autonomía e independencia judicial.

**(4) Observaciones o Sugerencias**

Finalmente, a título de observación y/o sugerencia, las personas que respondieron la encuesta manifestaron lo siguiente:

* *“Según lo que leí en el juzgado 5 mintieron sobre la demora del proceso, perjudicándome en la recuperación de mi terreno ya que el señor que esta de manera violenta cerro con una varilla la zona común esencial”*
* *“Agradezco su apoyo, el proceso que estaba sin tramitar inició sus etapas según nuestras leyes”*
* *“Considero que deberían hacer seguimiento a los procesos a los cuales se le pide vigilancia administrativa, pues hoy en día están demorados los oficios de desembargo ahora me toca esperar a que el juzgado los haga y los remita, no es justo que demoren tres y cuatro meses en hacer un oficio de desembargo, muchas gracias”*
* *“Ninguna respuesta oportuna”*

Aunque este tipo de percepciones pueden llegar a ser subjetivas y deben mirarse desde cada caso en particular para entender el contexto, nos sirven para identificar los aspectos que debemos mejorar.

Desde el Consejo Seccional de la Judicatura, estamos siempre prestos a orientar a nuestros usuarios y garantizarles su derecho a acceder al servicio de administración de justicia.