

JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL  
BARRANCABERMEJA  
CALLE 50 NO. 8B-35 PALACIO DE JUSTICIA TERCER PISO OF.  
309 TELEFAX 6228903  
[j03cmbmeja@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j03cmbmeja@cendoj.ramajudicial.gov.co)

## **PROTOCOLO DE ATENCIÓN VENTANILLA VIRTUAL**

### **OBJETIVOS.**

- Habilitar la **ATENCIÓN VIRTUAL** como nuevo canal de atención a los usuarios del Juzgado Tercero Civil Municipal de Barrancabermeja, mediante el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones facilita la prestación del servicio de justicia.
- Procurar que los usuarios accedan a la información de sus trámites de forma aún más ágil y oportuna, sin tener que acudir físicamente a la sede judicial.
- Reducir el número de trámites de que se canalizan mediante correo electrónico y los tiempos de respuesta en la atención a solicitudes, particularmente las que no requieren decisión judicial mediante providencia.

### **ACCESO A LA ATENCIÓN VIRTUAL.**

**Plataforma:** se utilizará la plataforma de reuniones TEAMS de Microsoft.

**Horario de atención:** Este canal estará habilitado, en principio, los días VIERNES de **2:00 P.M. a 4:00 P.M.** e irá aumentando su horario en la medida de la demanda del canal por parte de los usuarios.

**Instructivo de acceso:** El usuario deberá acudir al micrositio web asignado al JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL, en el horario fijado para la atención y dar clic en la pestaña atención al usuario.



Inmediatamente será remitido a la presentación del módulo de atención que contiene el link de acceso a la reunión de **Teams** creada por el despacho para el efecto, al cual deberá dar **CLICK** para unirse, en el horario previsto:

A promotional graphic for the virtual attention service of the Juzgado Tercero Civil Municipal de Barrancabermeja. The graphic is divided into several sections. On the left, it says 'REALIZA TUS CONSULTAS Y TRÁMITES DESDE TU CASA' and 'HAZ CLICK AQUI' (the latter is circled in yellow). Below this is the text 'Justicia Moderna con Transparencia y Equidad' and an image of a person using a laptop. In the center, it displays the logo of the Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia, followed by 'JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL Barrancabermeja-Santander'. Below that, it provides the 'DIRECCIÓN' (CALLE 50 NO. 8B-35 PALACIO DE JUSTICIA TERCER PISO OF. 309 TELEFAX 6228903) and 'CONTACTO' (J03CMBMEJA@CENDDJ.RAMA.JUDICIAL.GOV.CO). On the right, it features 'ATENCIÓN VIRTUAL' with a clock icon and 'HORARIO DE ATENCIÓN: LUNES A VIERNES 2:00 P.M. A 4:00 P.M.'. At the bottom right, it mentions 'Ventanilla Virtual' and lists services: 'Consultas', 'Dudas e inquietudes', 'Citas presenciales', 'Notificaciones personales', and 'Atención personalizada'.

**El tiempo promedio de atención previsto para cada usuario es de cinco (5) minutos, por lo que contar con los datos del proceso o trámite objeto de petición y/o solicitud, garantiza la efectividad y celeridad en la atención.**

**Personal a cargo:** El Juzgado Tercero Civil Municipal de Barrancabermeja, designará a un servidor judicial para que atienda este canal virtual en el horario asignado, conforme a la distribución de funciones interna, quien debe tener en cuenta lo siguiente:

- Iniciar y cerrar la sesión según el horario previsto.
- Permitir el acceso de la sala de espera a la reunión en orden de llegada.
- Propender porque la atención a cada usuario no supere los 5 minutos.
- Tener buena disposición, habilidades comunicativas y conocimiento de las diferentes herramientas tecnológicas dispuestas para la atención de los usuarios.
- Brindar un trato cordial y respetuoso, así como ser ágil en la atención, de manera que se logre atender la mayor cantidad de usuarios durante el horario dispuesto.
- Facilitar la información o atención que requiera el usuario aplicando las previsiones legales que se contemplen para el efecto.
- Solicitar todos los datos necesarios para identificar lo solicitado y orientar al usuario (número de radicación del expediente, partes, interés del solicitante, etc.)
- Orientar, no asesorar al usuario.
- Utilizar como canal de conexión y de recepción de comunicaciones con destino a los procesos a cargo del despacho, únicamente el correo institucional asignado.

**SERVICIOS QUE SE PRESTARÁN POR ESTE CANAL**

De manera general, a través del canal de atención virtual, es posible gestionar las actuaciones que tradicionalmente se adelantaban con la asistencia presencial a la sede judicial, con excepción de aquellos asuntos en los que ello no es viable, como por ejemplo los desgloses y/o retiros de demandas físicas.

Así entonces, el funcionario del despacho a cargo de la atención, previa verificación de las previsiones legales, **podrá facilitar al usuario:**

- Orientación acerca del estado y última actuación del proceso de su interés, así como de los canales a través de los cuales se publica dicha información (ej. página web - consulta de procesos, Micrositio web).
- Información acerca de la forma de presentar una solicitud dirigida a un expediente (demanda, tutela, desacato, etc.) o relacionada con el estado actual de una presentada con anterioridad.
- Indicaciones sobre el uso de las diferentes plataformas y canales con las que el despacho gestiona sus actuaciones (Ej. Correo electrónico institucional, Teams para las audiencias, Micrositio web, estados y traslados electrónicos, gestión de citas presenciales en los casos estrictamente necesarios, etc.)
- Acceso a la información, previa verificación de su identidad y el estado del proceso, a los expedientes.
- Práctica de su notificación personal, para lo cual se verificará la identidad de la persona a notificar, mediante el envío del documento de identidad al correo electrónico del juzgado, se elaborará el acta de notificación durante la sesión, remitiendo el traslado de la demanda y sus anexos al correo electrónico que indique la persona a notificar, dejando en el expediente la constancia de la notificación personal.
- Información sobre las audiencias fijadas, remitiendo o precisando cómo ubicar el link de acceso a la

diligencia, la forma en la que se desarrollará, de ser el caso, cuándo y cómo se harán las pruebas de conectividad, el protocolo de cada audiencia, entre otros.

- Remisión de copia de piezas procesales para consulta en caso de que el expediente no esté escaneado.
- Envío de oficios al destinatario a petición de parte, de lo cual se dejará evidencia en el expediente (ej. Entidades públicas que exijan remisión directa del despacho por cuestiones de seguridad). De esta actuación se dejará constancia anexa al expediente.
- Cualquier otra orientación que se requiera siempre que guarde relación con las actuaciones a cargo del juzgado y legalmente sea viable.