



C I R C U L A R CSJCEC23-26

Fecha: 27 de marzo de 2023

Para: SERVIDORES JUDICIALES DEL CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL CESAR

De: PRESIDENCIA CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL CESAR

Asunto: "ACCION DE MEJORA AL FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCION"

En reunión del pasado 14 de marzo del corriente, llevada a cabo entre los Magistrados de este Consejo Seccional (Alta Dirección) y la Coordinadora Seccional del SIGCMA, se socializó el resultado de los informes de seguimiento al comportamiento de la encuesta virtual a través de la cual se mide el grado de satisfacción de nuestros usuarios.

Pues bien, producto de lo anterior se pudo evidenciar lo siguiente:

- ***El formato de encuesta diseñado no le ofrece al usuario la opción de identificarse con nombre y apellido ni de dejar consignado un medio para ser contactado, tales como el correo electrónico o un número de teléfono.***

Lo anterior imposibilita el poder dar una respuesta o hacer algún tipo de seguimiento, especialmente en los casos en que la percepción del usuario sea desfavorable. Por lo que se hace necesario modificar el formato agregando las opciones para la identificación plena de quien diligencia la encuesta.

- ***Durante la vigencia 2022 fueron muy pocas las encuestas diligencias por parte de nuestros usuarios.***

Lo anterior obedeció en parte a que en muchas de las comunicaciones libradas por este Consejo Seccional en respuesta a las solicitudes y/o trámites, no se difundió el link de acceso a la respectiva encuesta.

En razón a lo anterior se hace necesario anclar al correo institucional en lo que respecta a la firma, el respectivo link de acceso.

**Con ello se pretende también establecer la necesidad de que toda respuesta o comunicación que se libre debe ser notificada desde la cuenta de correo institucional de la corporación [secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co) y NO desde las cuentas de correo institucionales personales.**

También se procederá a insertar en las comunicaciones que profiera la corporación, un código QR en el pie de página, que le permita al destinatario diligenciar la encuesta de percepción, como se muestra a continuación:

Carrera 12 N° 15-20 Edificio Sagrado Corazón de Jesús Piso 5- Valledupar - Cesar  
Tel. 5742201. E-mail [secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co)  
[www.ramajudicial.gov.co](http://www.ramajudicial.gov.co)



## Circular No. 2

Con el fin de medir su grado de satisfacción frente al servicio prestado, lo invitamos a diligenciar una breve encuesta



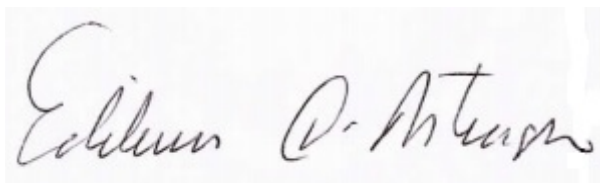
- ***No disponibilidad del instrumento para quienes requieran nuestros servicios de manera presencial***

Desde enero de 2022, esta Corporación ha venido prestando sus servicios de manera presencial, sin embargo, con la implementación del formato de encuesta sólo de manera virtual, se ha dejado de ofrecer el instrumento a quienes solicitan sus servicios directamente en nuestras instalaciones.

Lo anterior hace necesario contar con un código QR de la referida encuesta, el cual se tendrá en un lugar visible de la corporación para que los usuarios que acudan de manera presencial, puedan dejar dar a conocer su percepción del servicio.

En virtud de lo anterior, se aprobó el levantamiento de una acción de mejora desde el proceso de Mejoramiento del SIGCMA, a la cual se le dará cumplimiento mediante la realización de las actividades antes referidas, con las cuales se pretende mejorar considerablemente el instrumento y garantizarles a nuestros usuarios la posibilidad de calificar nuestros servicios.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Edilma C. Arteaga', written over a light grey rectangular background.

**EDILMA CECILIA ARTEAGA RAMIREZ**  
Presidenta  
Líder del Proceso de Mejoramiento del SIGCMA  
ECAR/ kimp