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

A corte 31 de marzo de 2022, se presenta el informe del número de QRS recibidas y tramitadas durante el primer trimestre de año 2022, 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 | 74 | 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 | 7 | 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) |
| Quejas | 3 | Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones [qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co) |
| Felicitaciones | 1 |  |

**FEBRERO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TIPO DE QRS | N° DE QRS PRESENTADAS | CANAL DE ATENCION UTILIZADO POR LOS USUARIOS |
| Solicitudes de Vigilancias Judiciales | 119 | 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 | 1 | 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) |

**MARZO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TIPO DE QRS | N° DE QRS PRESENTADAS | CANAL DE ATENCION UTILIZADO POR LOS USUARIOS |
| Solicitudes de Vigilancias Judiciales | 132 | 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 | 5 | 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 | 2 | Buzón de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones [qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:qsfmbcsjcesar@cendoj.ramajudicial.gov.co) |
| Quejas | 6 | 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 primer trimestre del año en curso, como puede observarse, se mantiene el incremento 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 2021 tenemos:

|  |  |
| --- | --- |
| **2021** | **2022** |
| VIGILANCIAS JUDICIALES 233 | VIGILANCIAS JUDICIALES 325 |
| DERECHOS DE PETICION 21 | DERECHOS DE PETICION 18 |

Lo anterior, sigue siendo consecuencia directa de la declaratoria de emergencia sanitaria decretada, en virtud del Covid-19, pues aunque se ha venido retornado gradualmente a la presencialidad, persiste la necesidad por parte de algunos despachos judiciales, de mantener el desarrollo de algunas de sus funciones, 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 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, mantiene 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.

Por otra parte 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.

Es del caso aclarar que la mayoría de las peticiones, quejas y reclamos que se reciben en esta Seccional no lo son respecto de los servicios que presta la Corporación, sino que hacen referencia a la inconformidad de los usuarios frente al trámite de sus asuntos ante los despachos judiciales, de ahí que el tratamiento que se les termina dando es el de la vigilancia judicial administrativa. Otras en cambio, en un porcentaje muy bajo si tienen que ver con nuestros procesos, especialmente lo relacionado con la consulta de los trámites ante el Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de la Justicia y lo relacionado con la Administración de la Carrera Judicial.

Finalmente, es preciso señalar que para la presente vigencia, los servidores judiciales del Consejo Seccional de la Judicatura del Cesar, han venido desarrollando sus funciones de manera presencial, en la respectiva sede administrativa, sin embargo es muy poca la asistencia física de nuestros usuarios, quienes para solicitar y acceder a la información de su interés, siguen recurriendo a los correos electrónicos institucionales y las líneas de atención telefónica, desde las cuales se da trámite y respuesta a todo lo que se solicita.