



C I R C U L A R UAC25-16

Fecha: 6 de agosto de 2025

PARA: PRESIDENTES CONSEJOS SECCIONALES DE LA JUDICATURA
DIRECTORES SECCIONALES DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL
COORDINADORES COORDINACIONES ADMINISTRATIVAS

DE: DIRECTORA UNIDAD DE AUDITORÍA DEL CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA

ASUNTO: Información sobre **QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (QRS)**

El inciso segundo del [artículo 76 de la Ley 1474 de 2011](#), “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”; el cual, respecto del deber de recibir, tramitar y resolver las **quejas, sugerencias y reclamos** que los ciudadanos formulen, y **que se relacionen con el cumplimiento de la misión** de la entidad, señala que: “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular (...)”.

Por su parte, el Consejo Superior de la Judicatura, para estos conceptos **-queja, reclamo y sugerencia-** establece las siguientes definiciones y términos o plazos para resolverlas:¹

QUEJA: “**Cualquier expresión** verbal, escrita o en medio electrónica, **de insatisfacción, respecto al servicio o empleado que presta la Entidad** y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación”.

RECLAMO: “Comunicación verbal, escrita o en medio electrónico, mediante la cual se presenta una **declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.** (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación)”.

SUGERENCIA: “**Recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias** del Consejo Superior de la Judicatura y de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial del Consejo Superior de la Judicatura, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa

¹ <https://www.ramajudicial.gov.co/portal/atencion-al-usuario/pqr>

la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación)”.

Como se observa, estas definiciones no comprenden las peticiones propiamente dichas que regula la Ley 1755 de 2015, ni las solicitudes de servicio o relacionadas con este, internas o externas, que hacen los usuarios e interesados a la Entidad o a las distintas dependencias, en el ejercicio normal, rutinario y cotidiano de sus actividades, desarrollo de sus procesos o cumplimiento de sus funciones, sino que se limitan exclusivamente a dichos conceptos, mismos sobre los cuales versa el [artículo 76 de la Ley 1474 de 2011](#).

En atención al precitado mandato legal, de la manera más respetuosa solicitamos que en un plazo no mayor a cinco días hábiles nos suministren, a través del correo electrónico auditoria@cendoj.ramajudicial.gov.co, lo siguiente:

1. Detalle de la cantidad mensual de QRS, indicando el canal de atención empleado por los usuarios para presentarlas, así como la discriminación de si se trata de **quejas, reclamos o sugerencias**, durante el primer semestre de 2025.
2. Copia del informe, tabulación o documento generado como resultado de la medición o evaluación del grado de satisfacción de las QRS respondidas, detallando el número de **quejas, reclamos o sugerencias** tramitadas por cada mes del primer semestre de 2025, el número de solicitudes de medición enviadas a los usuarios y la cantidad de éstas efectivamente respondidas durante el mismo periodo señalado.
3. Copia del informe presentado al Comité del SIGCMA, o en su defecto del documento generado, como resultado del seguimiento mensual al trámite de **quejas, reclamos o sugerencias** atendidas durante el primer semestre de 2025.
4. De existir, se informe sobre las acciones correctivas o de mejora implementadas como resultado de los análisis presentados por los responsables del procedimiento.

Valga decir que, la información requerida debe ser la generada con ocasión de la atención de las **quejas, reclamos o sugerencias** presentadas por los usuarios y tramitadas por la dependencia a través de los distintos canales de atención dispuestos por la Rama Judicial para tal fin.

Para el caso de los **Consejos Seccionales**, se requiere que se informe sobre el inventario o número de solicitudes de Vigilancia Judicial Administrativa² recibidas y tramitadas durante el periodo objeto de verificación, y en trámite que vengan del semestre anterior, detallando:

² Estas solicitudes, a la luz de las definiciones establecidas por el CSJ, pueden tener la connotación tanto de queja como de reclamo, pues refieren a acciones, omisiones, inoportunidad o ineficacia en la administración de justicia, o que no es normal en el desempeño de las labores de funcionarios y empleados de los despachos judiciales; que afectan negativamente la prestación del servicio de administración de justicia.

- 1) Fecha de recepción.
- 2) Despacho sobre el que recae la solicitud vigilancia judicial administrativa.
- 3) De forma sucinta, el hecho generador de cada solicitud; acciones u omisiones específicas de los despachos judiciales, o lo que el solicitante -o si es de oficio- considera que la justicia no se administra oportuna y eficazmente, o que no es normal en el desempeño de las labores de funcionarios y empleados de los despachos judiciales.
- 4) Decisión sobre la vigilancia judicial administrativa practicada, o efecto, en particular si se presume la infracción de otras disposiciones, por ejemplo las disciplinarias o penales.
- 5) Fecha de la decisión.
- 6) Estado de la actuación a la fecha de corte (30/06/2025).

Finalmente, se reitera en que NO es necesario, ni se debe enviar información distinta a las **quejas, reclamos o sugerencias, o vigilancias administrativas**; como peticiones que por disposición legal deban ser resueltas por la dependencia; o escritos distintos, por ejemplo, solicitudes de información sobre algún trámite, o el suministro de algún bien o servicio, o de el desarrollo de alguna actividad o tarea de algún proceso o procedimiento judicial o administrativo, entre otros que no aplican o no son procedentes para la *vigilancia* y el informe que la ley exige.

Cualquier inquietud o aclaración que sea requerida con gusto será atendida en la Unidad de Auditoría.

Cordialmente,



JUDITH ESPERANZA GÓMEZ ZAMBRANO
Directora Unidad de Auditoría

UA/JEGZ/jagt/app

