



QRS – Rama Judicial Seccional Caldas

¿Por dónde suelen radicar las PQRS los usuarios de la Seccional?



SISTEMAS DE Q.R.S.

Una de las funciones del **Punto de Atención al Usuario de Justicia**, es atender las **quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, respecto de los casos asociados a la administración de justicia**. Para la radicación y trámite de estos temas, se tienen establecidos los siguientes medios, para facilitar la recepción:

1. Desde nivel Central se establece formulario virtual publicado en el micrositio web, el cual es:

<http://sistemagestioncalidad.ramajudicial.gov.co/Mo deloCSJ/portal/index.php?idcategoria=193>



2. La administración del palacio de justicia “Fanny González Franco”, dispone en la entrada de sus instalaciones un buzón físico para depositar sugerencias, quejas y reclamos presentadas por los usuarios externos.



3. Por medio de la página web de la Rama Judicial Seccional Caldas, en su parte final “:

Quejas Reclamos y Sugerencias

<http://190.217.24.24/ramajudicialmanizales/>

A través del Consejo seccional, se diseñó una estrategia para la gestión de recepción de las Q.R.S, que se despliega de la siguiente manera:



Redireccionamiento de QRS

01

A través de formato diseñado con base a la estructura del micrositio ITS (SIGMA Rama Judicial), a la cual se le hace seguimiento diario.



Recepción de QRS verbales

02

Se reciben de manera verbal en la dependencia y se realiza capacitación al usuario para la radicación por correo electrónico.



Recepción de QRS correo electrónico

03

Se reciben por el correo electrónico institucional sacsma@cendoj.ramajudicial.gov.co



¿Tienen idea de cuántas más o menos reciben al mes?

Durante el 2024, se recibieron 18 QRS, las cuales se identifican de la siguiente manera:

Año 2024 Rama Judicial Seccional Caldas				
Trimestre	Fecha de ingreso	Tipo de solicitud	Canal de recepción	TIEMPO ENTRE RECEPCIÓN Y RESPUESTA AL USUARIO (15 Días Hábiles)
Trim 1 Total: 1	14/02/2024	PETICIÓN	Página Web Seccional	7
Trim 2 Total: 10	25/04/2024	QUEJA	Correo electrónico	2
	26/04/2024	QUEJA	Correo electrónico	4
	20/05/2024	QUEJA	Correo electrónico	12
	8/05/2024	PETICIÓN	Correo electrónico	7
	17/05/2024	QUEJA	Página Web Seccional	2
	4/05/2024	QUEJA	Página Web Seccional	4
	15/05/2024	QUEJA	Correo electrónico	12
	15/05/2024	PETICIÓN	Correo electrónico	7
	12/06/2024	PETICIÓN	Correo electrónico	2
	20/06/2024	QUEJA	Presentación física	4
Trim 3 Total: 5	23/07/2024	QUEJA	Página Web Seccional	12
	1/08/2024	RECLAMO	Correo electrónico	7
	9/09/2024	QUEJA	Correo electrónico	2
	26/09/2024	QUEJA	Buzón Físico	4
	26/09/2024	QUEJA	Correo electrónico	12
Trim 4 Total: 3	16/10/2024	QUEJA	Buzón Físico	7
	25/11/2024	QUEJA	Correo electrónico	2
		Promedio respuesta		8,4 días

¿Llevan algún cuadro o formato para hacerles seguimiento?, ¿Usan algún formato para hacerles seguimiento?, ¿También tienen tiempos de respuesta establecidos?

El Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas, en el proceso de comunicación institucional, que hace parte de los procesos estratégicos de la entidad, se relaciona y lleva seguimiento a las QRS por medio de una matriz en formato Excel, en donde se relaciona la solicitud, tipo, fecha de radicación, identificación de la persona, fecha de respuesta, así como su tiempo de respuesta, entre otras.

