ACUERDO No. CSJMA15-337
jueves, 26 de marzo de 2015

"Por el cual se modifica el horario de atención al público en la Distrito Judicial de Villavicencio"

LA SALA ADMINISTRATIVA DEL CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL META

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial de las funciones delegadas por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura en el Artículo 6º del Acuerdo No. PSAA12-9260 del 21 de febrero de 2012 y en cumplimiento de la decisión adoptada en la sesión ordinaria que hizo esta Sala el 11 de marzo de 2015, y

CONSIDERANDO:

Que mediante el Artículo 6° del Acuerdo PSAA12-9260 del 21 de febrero de 2012, la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura delegó en las Salas Administrativas de los Consejos Seccionales de la Judicatura la facultad, entre otras, de modificar la atención al público, facultad condicionada a garantizar la prestación del servicio durante ocho (8) horas cada día, debiendo estar precedida de una consulta con las fuerzas vivas de la ciudad, en especial con la Cámara de Comercio.

Que con la finalidad de establecer la viabilidad del cambio de horario y la aceptación de la comunidad judicial, esta Sala realizó una consulta interna en la que se estableció que el 71 % de los consultados se mostró a favor del cambio y de ellos el mayor porcentaje consideró que el horario más adecuado era el comprendido entre las 07:00 am y las 04:00 p.m.

Que mediante Acuerdo PSA12-042 del 10 de marzo de 2012, esta Sala dispuso modificar, a partir del nueve (9) de abril del dos mil doce (2012), el horario de atención al público en los despachos judiciales del Distrito Judicial de Villavicencio, el cual se estableció desde las 07:00 am hasta las 12:00 m. y de 01 :00 a 04:00 p.m., incluyendo la Sala Administrativa del Consejo Seccional de la Judicatura del Meta y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Villavicencio, por un término experimental de un (1) año.

Que en reunión que se hizo con los Magistrados, Jueces y Empleados de la Rama Judicial que laboran en el Distrito Judicial de Villavicencio, con la participación de la Fiscalía General de la Nación, se estableció que los servidores judiciales, en su mayoría, coinciden en solicitar que se mantenga el horario establecido en el Acuerdo PSA12-042 del 10 de marzo de 2012, ya que este horario garantiza un mayor acceso al servicio, un mejor rendimiento en razón a que se evita el desplazamiento al medio día de los servidores judiciales, lo que genera una mejor concentración, reducción de costos y la posibilidad de regresar temprano a sus hogares propendiendo por la integración familiar, contribuyendo, además, el mejoramiento de la movilidad vehicular en las horas pico, especialmente en la ciudad de Villavicencio.

Que vencido el término inicial del horario experimental, mediante el Acuerdo PSA13-054 del 9 de abril de 2013, se dispuso mantener hasta el 31 de julio de 2013 el horario establecido en el Acuerdo PSA 12-042 del 10 de marzo de 2013 en los despachos judiciales y dependencias administrativas que funcionan en la cabecera del Circuito Judicial de Villavicencio, con el fin de determinar si el horario establecido de manera experimental contribuía en el mejoramiento de la prestación del servicio, evaluando los resultados obtenidos en la oportunidad, acceso, eficacia y eficiencia que demanda la Administración de Justicia.

Que atendiendo los resultados de la encuesta dirigida a los servidores judiciales en el sentido de que se mantenga el horario que rige actualmente, esta Sala emitió el Acuerdo PSA13-091 del 10 de julio de 2013, por el cual se estableció definitivamente el horario de atención al público en el Distrito Judicial de Villavicencio, de 07:00am a las 12:00 m. y de 01:00 a 04:00 pm.

Que por Acuerdos CSJMA13-99 del 12 de agosto de 2013 y CSJMA13-133 del 8 de noviembre de 2013, se estableció para los Juzgados Promiscuos Municipales de El Calvario, Meta y Taraira, Vaupés, un horario de (08:00 am., a 12:00 m.) y de dos a seis de la tarde (02:00 p.m. a 06:00 pm.), respectivamente, ya que en comunicación telefónica con la Jueza Promiscuo de El Calvario, la funcionaria solicito se mantuviera su horario en virtud de que las condiciones no han cambiado en la medida en que se ajustan a las necesidades de la comunidad. Así mismo la Jueza del Juzgado de Taraira solicita se le incluya en el horario que va a aprobarse teniendo en cuenta que ya el municipio cuenta con energía eléctrica desde las 7:00 am hasta las 11:00 de la noche, con interrupciones al medio día, sin que por ello se afecten las funciones del despacho judicial.

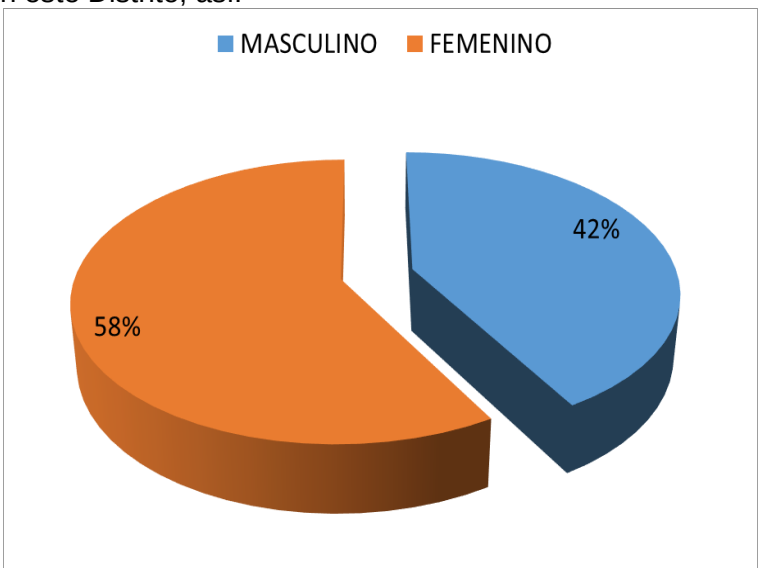
Que mediante CSJMA14-195 del 12 de Marzo de 2014 se modificó el horario de atención al público en los Juzgados Penales Municipales con Función de Control de Garantías en el municipio de Villavicencio a partir del día lunes 17 de marzo de 2014 en el Sistema Penal Acusatorio de Villavicencio, servicio que se prestará desde las 08:00 am hasta las 12:00 m y desde las 02:00 pm a las 06:00 p.m., con el fin de asegurar una mejor articulación con la Unidad de Reacción Inmediata de la Fiscalía y garantizar una mayor cobertura.

Que mediante radicado EXTCSJM14-831 del 18 de Julio de 2014, el Director Seccional de Administración Judicial de Villavicencio solicitó modificar el horario de trabajo de esta dependencia, de 8:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 5:00 p.m., a excepción de la Oficina Judicial y el Área de Soporte Tecnológico que laboran en el palacio de justicia con el fin de que coincidan con el horario de la Dirección Ejecutiva del nivel central, interactuando eficazmente con dicho nivel central para que los funcionarios y servidores judiciales puedan realizar diligencias ante esas dependencia sin interferir en el normal desarrollo de sus actividades laborales y así evitar traumatismos.

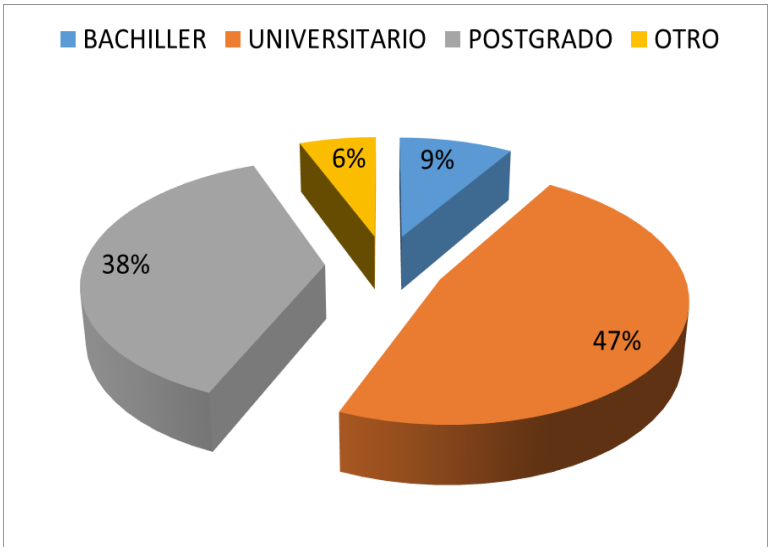
Que el 9 de marzo de 2015, el Presidente de CONALBOS, Carlos Arturo León Ardila, también solicitó cambio de horario según las encuentras internas realizadas a los Abogados de esa entidad, razón por la cual la Junta Directiva manifestó si interés en el cambio de horario a efectos de gozar con un mayor tiempo de acceso al servicio, por lo cual sugirió el horario de 7:30 am a 12:30 pm y de 2:00 pm a 5:00.

Que con el fin de realizar los estudios necesarios al horario actual en el Distrito de Villavicencio, se realizaron varias consultas de profundización o internas con el propósito de conocer la percepción de los servidores judiciales y encuestas de opinión a los usuarios del servicio permanentes u ocasionales, arrojando como resultado la necesidad de efectuar un cambio:

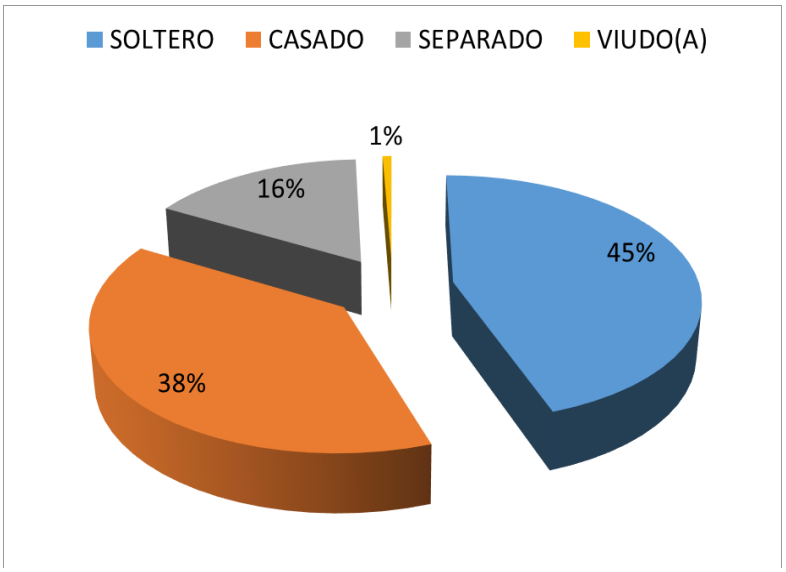
Que en las consultas de profundización se pudo identificar que el perfil de los encuestados en materia de género en su mayoría corresponde a mujeres al servicio de la Rama Judicial en este Distrito, así:



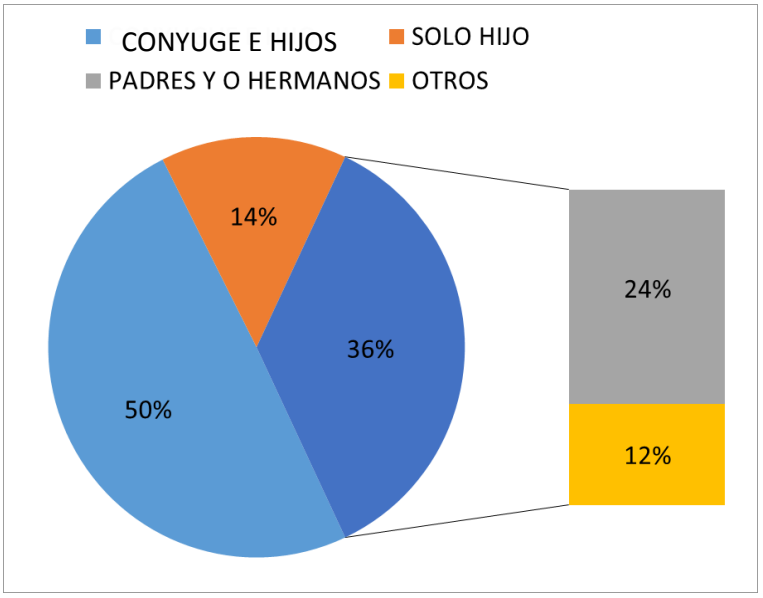
Que en las consultas de profundización se pudo identificar que el perfil de los encuestados al servicio de la Rama Judicial cuenta con una formación académica del 85% y un 38% tiene título de posgrado, siendo una población calificada en sus opiniones, así:



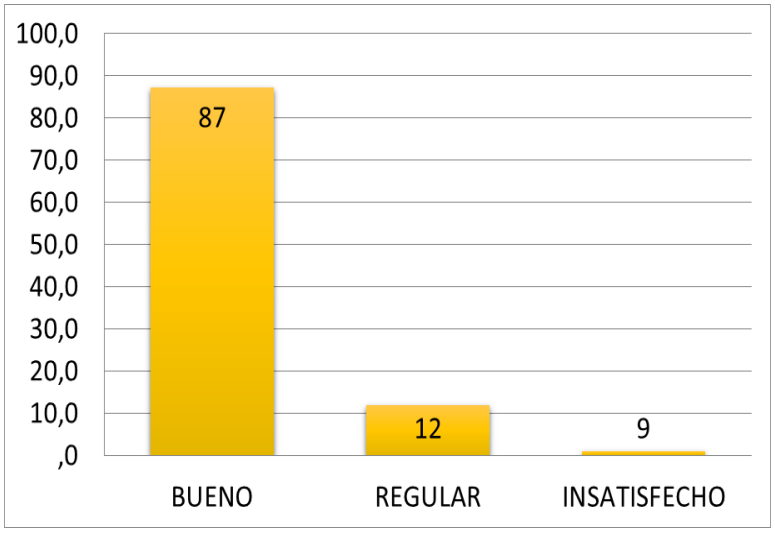
Que en la consulta de profundización realizada a los servidores judiciales se identificó su estado civil, encontrando una composición diversa frente a su condición de vida, en cuanto a que un 38% tiene la condición de casado, un 45% soltero y un 17% separado y viudo, lo cual permite contar con percepciones de opinión distinta en el tema que nos ocupa, así:



Que en la consulta de profundización realizada a los servidores judiciales un 50% identifica su núcleo familiar de familia tipo con cónyuge e hijo, mientras que el restante 50% expresa contar con otro tipo de organización familiar, caso en el cual podemos anticipar una diversidad de percepciones de intereses frente a su comportamiento en relación con su dinámica laboral, así:



Que en la consulta de profundización realizada a los servidores judiciales se encontró que un 87% se encuentra a gusto con el nivel de vida con el que cuenta, lo cual indica que nos encontramos ante un conglomerado humano de servidores judiciales integralmente satisfechos, lo cual permite establecer sin mayor esfuerzo un resultado de percepción asertiva y cercana a la realidad, sin factores de riesgos que incidan en un resultado distinto, así:

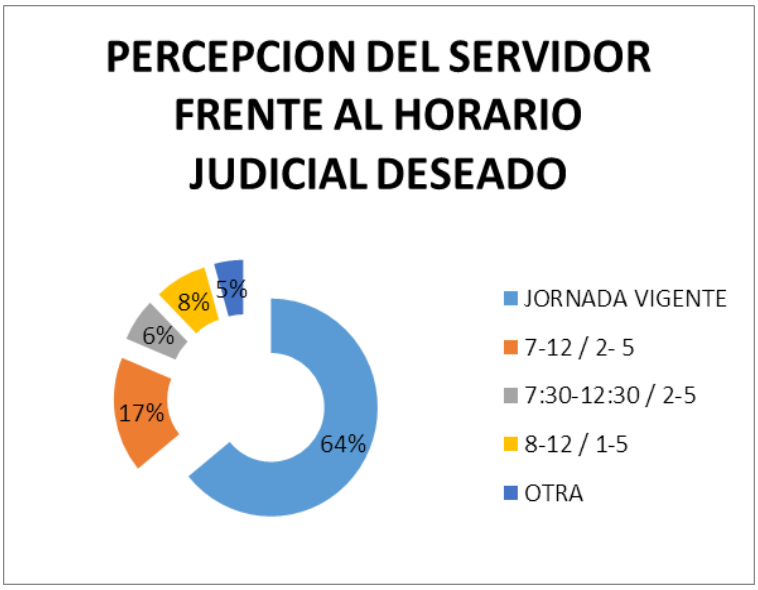


Que conforme a lo anterior encontramos una composición del universo de los servidores encuestados mayoritariamente femenino, con una formación académica altamente calificada, con diversos estados civiles, con la mitad de organizaciones de familias tipo y ante un conglomerado humano integralmente satisfecho, por lo cual habría de esperarse múltiples tendencias de percepciones en cuyo lugar resulta importante identificar sus propias coincidencias y conciliarlas con la que se exprese mayoritariamente por pate de los usuarios.

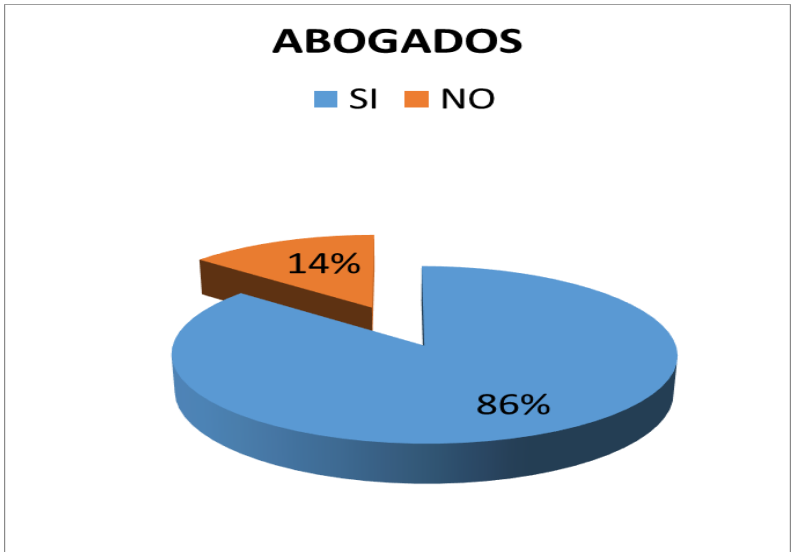
Que en la consulta de profundización se estableció que el 64% de los servidores judiciales encuestados manifiesta que están conformes con el horario, un 17% sugieren cambio en el mismo, por considerar que una (1) hora de almuerzo resulta muy corta para desplazarse hasta sus hogares, por lo que prefieren tener mayor tiempo en la franja de descanso de una hora y media (1, 1/2) a dos (2) horas para el almuerzo y desplazamiento desplazarse.

Que además en dicha consulta de profundización, también se detectó que ese 17% son básicamente nominadores que tiene a cargo despachos judiciales y aducen no estar de acuerdo con el horario vigente, teniendo en cuenta que algunas veces los empleados a su cargo, se encuentran cursando estudios y se ven el camino de tener que concederles permisos para estudio entre las 7:00 am y las 8:00 am, razón por la cual un cambio de horario mayormente extendido le haría bien al servicio en tanto que habría una mayor cobertura, más tiempo de dedicación y al público, así como a la organización del trabajo.

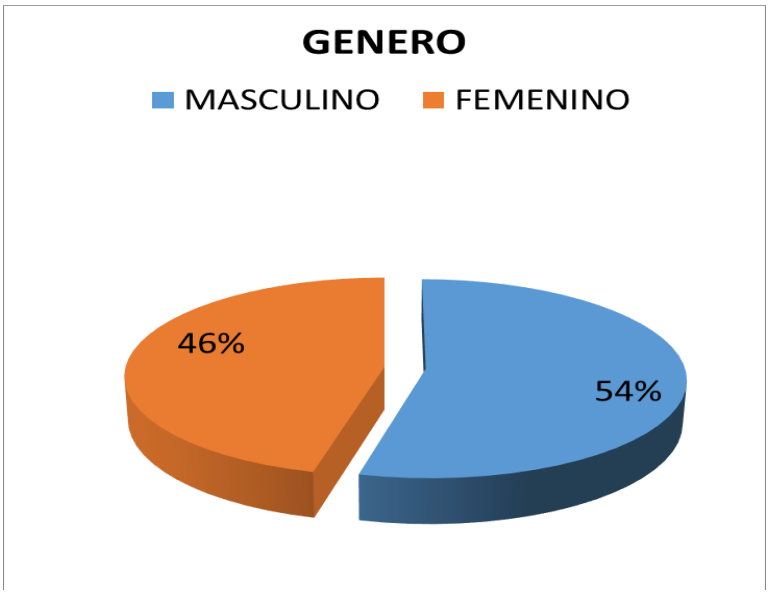
Que la consolidación y resultado de la percepción obtenida de las consultas de profundización a los servidores judiciales se ilustran a través de la siguiente gráfica, así:



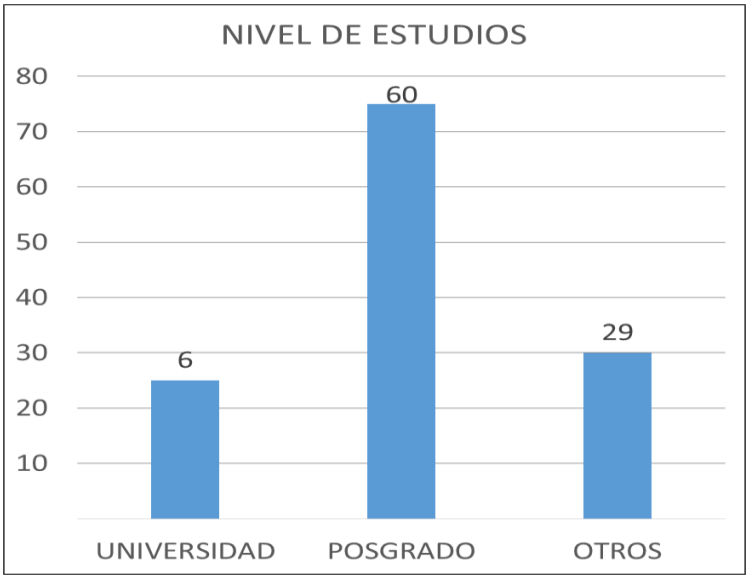
Que en las encuestas de opinión a los usuarios se tomó de un perfil mayoritario correspondientes al 86% de abogados como usuarios frecuentes del servicio y un 14% con formaciones académicas y de profesiones distintas, el cual se ilustra de la siguiente manera:



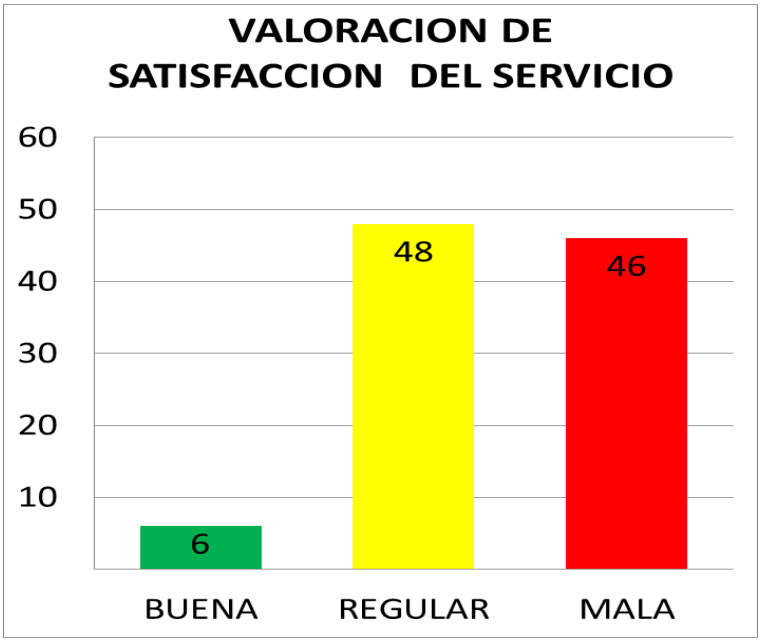
Que en las encuestas de opinión a los usuarios se pudo identificar que el perfil de los usuarios encuestados, en su mayoría corresponde al género masculino, así:



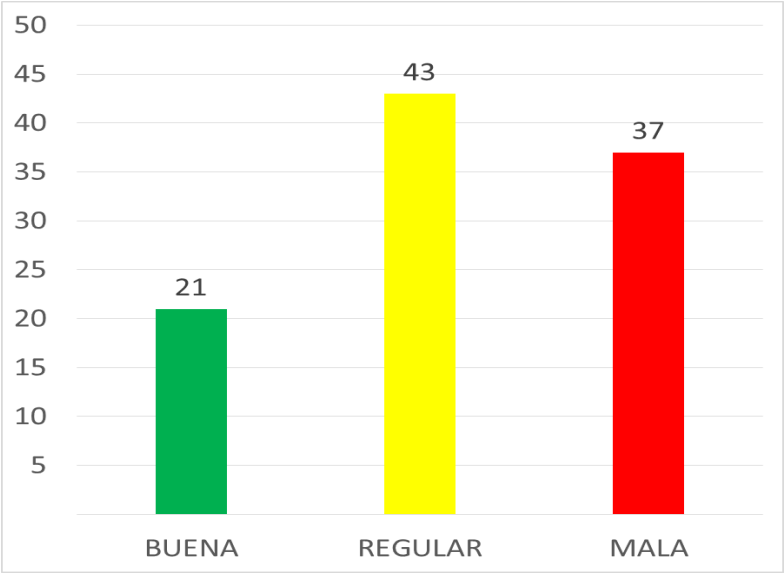
Que en las encuestas de opinión de los usuarios, se identificó que el perfil de los encuestados cuenta con una formación académica del 66%, del cual el 60% tiene título de posgrado, constituyéndose en una población calificada, destacándose que no todos manifestaron ser profesionales del derecho, sino que también hay dependientes judiciales, auxiliares de la justicia y que eventualmente tienen otro tipo de nivel y formación académica, entre otros.



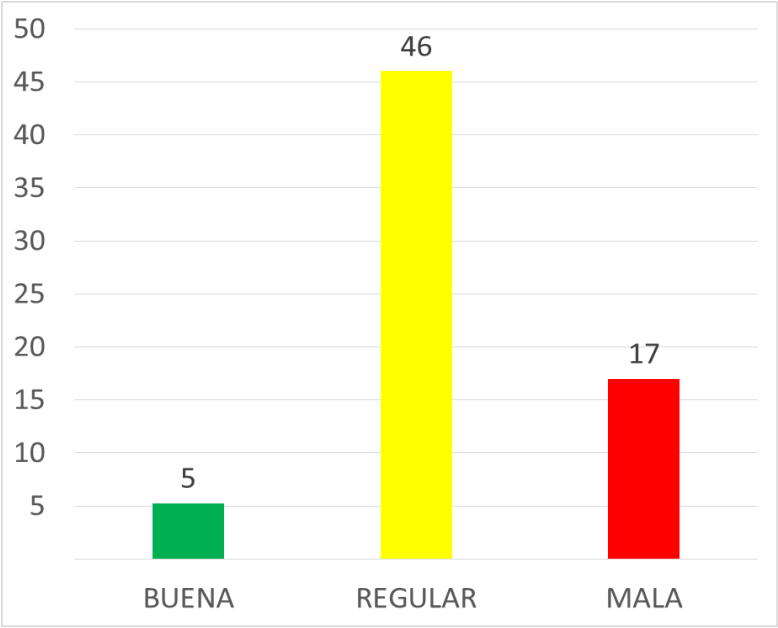
Que de las encuestas de opinión se encontró que un 94% de los usuarios del servicio de justicia no se encuentran satisfechos, indicador que conduce a adoptar medidas tendientes a aumentar el nivel de satisfacción frente a la adopción de una mayor cobertura del servicio, sin contar con el mayor esfuerzo que deben hacer los servidores judiciales en brindar mejor acceso a los usuarios, así:



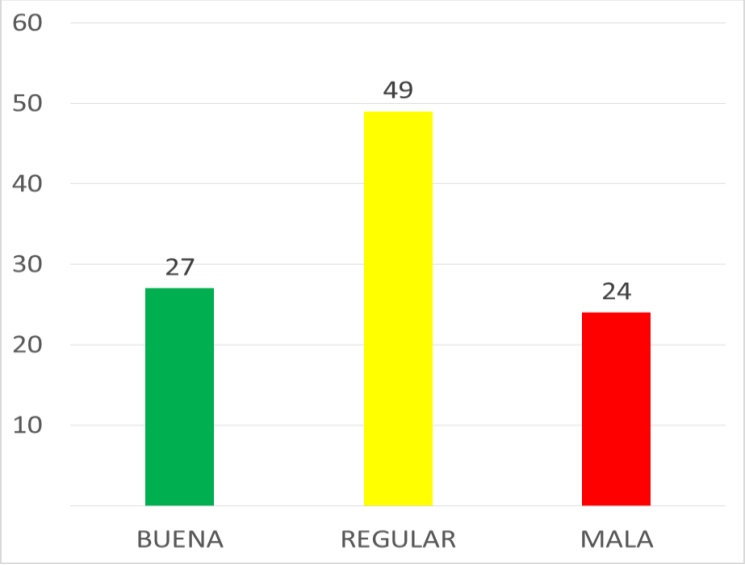
Que adicionalmente, se encontró que el nivel de atención en la Rama Judicial es calificada por los usuarios en un 43% como regular y un 37% como mala, siendo un 80% de insatisfacción requiriéndose una mejoramiento en la prestación del servicio en la atención al público, atendiendo que la califican de actitud negativa en la prestación del servicio, de ser indiferentes, de comportamientos negligentes, de incultura y de demorada, así:



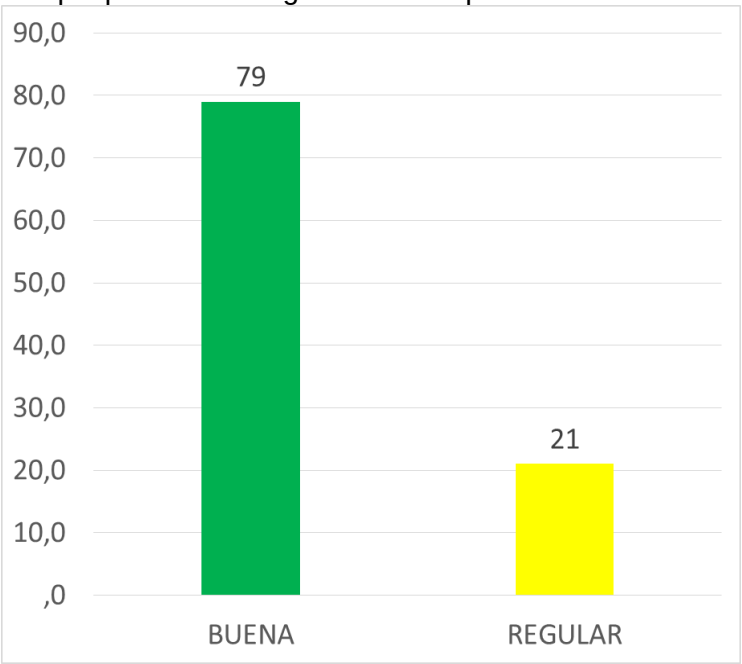
Que en las encuestas de opinión realizada se observó que el nivel de respuesta esperada por los usuarios frente a las decisiones que adopta la administración de justicia es regular en un 46% y mala en un 17, es decir, un 63% insatisfactoria, lo que conlleva a colegir que se deben mejorar los tiempos de respuesta, situación a la que no es ajena el cambio de horario para una mayor solvencia en el tiempo en relación con los usuarios, cuyo consolidado se describe y se refleja en la siguiente gráfica, así:



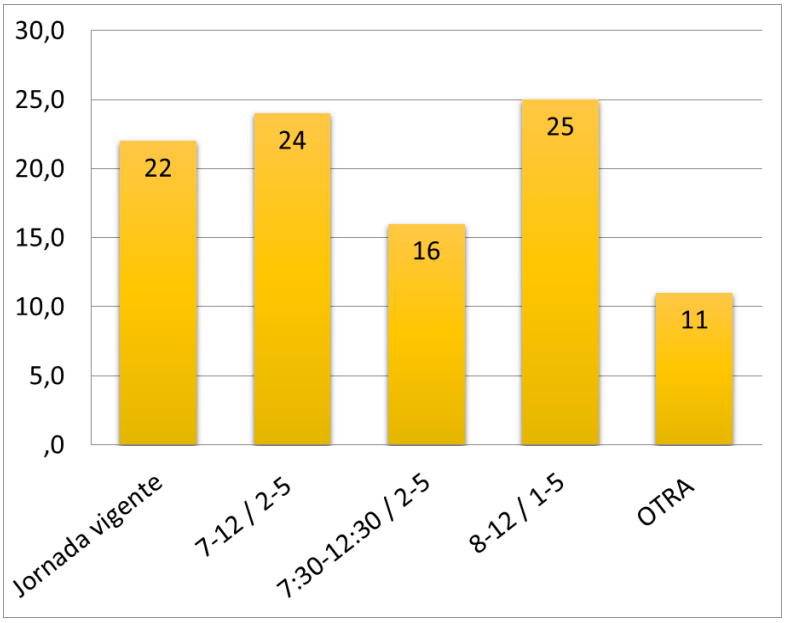
Que en las encuestas de opinión realizada a los usuarios en cuanto al nivel de satisfacción y efectividad esperada de la Rama Judicial, la califican como regular en un 49% y en un 24% como mala, arrojando un total de 73%, lo que arroja a mejorar los tiempos de respuesta para el nivel de efectividad esperada de los usuarios, así:



Que, no obstante lo anterior, los usuarios expresan su conformidad con las instalaciones judiciales en cuanto que perciben una gran facilidad para el acceso a las oficinas, así:



Que de las encuestas de opinión a los usuarios se tiene una percepción frente al horario se tiene que solo un 22% se encuentra conforme con el horario vigente y en consecuencia un 78% desea se efectué un cambio sin que exista un consenso en las horas de ingreso en la mañana y en la tarde, pero si lo existe respeto de la salida para almorzar al medio día a las 12:00 m y en la tarde a las 5:00 pm, así:



Que en tal sentido, se tiene que el 78% del universo de los usuarios anteriormente encuestados consideran pertinente el cambio de horario frente a lo cual coinciden en un mayor descanso al medio día y una extensión al término de la jornada laboral, es decir, más allá de las 4:00 pm, en razón a que con ello se tendría mayor tiempo para sus diligencias judiciales y consulta de los procesos, coincidiendo con la hora de finalización de 5:00 de la tarde, cuya aproximación se ve reflejada en la gráfica anterior.

Que a manera de conclusión y conforme al consolidado de las encuestas tanto de usuarios como de servidores judiciales, el cambio de horario se debe efectuar teniendo en cuenta las siguientes tendencias en procura del mejoramiento del servicio, así:

- Hora de ingreso por la mañana. Que la entrada a laborar en la mañana debe hacerse partiendo de un punto intermedio entre los porcentaje mayores de las encuentras, esto es, los de 24% que expresan que el horario sea desde las 7:00 y los usuarios del 25% que quieren el ingreso a las sedes judiciales a las 8:00 am, frente al 64% que al estar de acuerdo con el vigente, desean ingresar a las 7:00 am, lo que invita optar por un término medio de las 7:30 am.

- Hora de salida al medio día. Que existe consenso en todas las franjas consultada en relación de la suspensión de labores para la hora de almuerzo, en torno a las 12:00pm**,** la cual resulta un inamovible en la encuesta.

- Hora de ingreso por la tarde. Que en este caso se tomaron los resultados obtenidos en las mayores puntajes de las encuestas realizadas, equivalente al 64% de los servidores judiciales, que manifiestan su preferencia a la 1:00 pm y los del 17% que quieren a las 2:00 pm, y que enfrentado al resultado de los usuarios encontramos que el 24% prefiere que sea a partir de las 2:00 pm y los usuarios del 25% optaron porque este sea a la 1:00 pm, lo que conlleva a concluir la conveniencia de un término intermedio de los cuatro (4) resultados, la 1:30 pm**.**

- Hora de salida en la tarde. Que en esta franja también existe consenso en las encuestas realizadas en cuanto a la conclusión de la jornada laboral, en torno a las 5:00pm**,** la cual resulta un inamovible en las encuestas realizadas.

Que el presente cambio de horario no incluiría a los Jueces Penales Municipales de Control de Garantías del Sistema Penal Acusatorio de Villavicencio ya que, por la naturaleza de sus funciones, interactúan directamente con la Fiscalía General de la Nación, la que además modificó recientemente su horario laboral de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm., a partir del 1 de abril de 2015, mediante la Resolución No. 2051 del 13 de febrero de 2015.

Que igual situación ocurre con la típica circunstancia que presenta el Juzgado Promiscuo Municipal de El Calvario, debido a que la gente que trabaja en el campo está regresando al casco urbano a las 4:00 p.m. y hacen uso del servicio de justicia entre las 4:00 y las 6:00 de la tarde como lo ha manifestado la titular del mismo.

Que mediante radicados No. EXTCSJM15-407 y EXTCSJM15-423, el Juez Penal del Circuito de Granada y los Jueces Primero y Segundo Promiscuo Municipal de dicha localidad, solicitan estudiar la posibilidad de ajustar el horario laboral de su Circuito, para que coincida con el recién adoptado por la Fiscalía General de la Nación, teniendo en cuenta que se debe trabajar en conjunto en el área penal para la realización de las audiencias de garantías, situación que aquí se decide.

Que en sesión de Sala ordinaria del 11 de marzo de 2015, se efectuó el análisis y las conclusiones de las consolidaciones respecto de las encuestas realizadas y aquí plasmadas, acordándose un horario de las 07:30 am, a las 12:00 m., y de la 01:30 pm., a las 05:00 pm, con vigencia a partir del lunes 6 de abril de 2015, cercano al de la Fiscalía, pero en todo caso atendiendo a las tendencias arrojadas por la globalidad de las percepciones de los usuarios internos y primordialmente con miras al mejoramiento del servicio respecto a las preferencias de los usuarios externos.

Que el mismo 11 de marzo de 2015, se realizó reunión de socialización y validación con el Comisión Seccional Interinstitucional de la Rama Judicial, en su condición de mecanismo de integración, respecto de la acordado por la Sala Administrativa en cuya sesión asistieron los Presidentes de los Tribunales Superior, Contencioso, Sala Jurisdiccional Disciplinaria, Director Seccional de Fiscalías, Coordinador de Fiscales de la URI y el Presidente de Asonal Judicial, en la cual hubo pleno consenso de la decisión adoptada, en torno al horario antes citado y de la vigencia a partir del lunes 6 de abril de 2015.

Que finalmente el 18 de marzo de 2015 a las 11:00 am, dentro de la sesión de Sala del Tribunal Superior, se realizó la presentación de la encuesta realizada, en la cual también se presentó preferencia, aceptación y consenso de sus integrantes de dicha Corporación en torno al horario planteado.

Que en mérito de lo expuesto, esta Sala,

ACUERDA:

ARTÍCULO 1°. °. Establecer el horario de atención al público en los despachos judiciales que conforman el Distrito Judicial de Villavicencio, de las 07:30 am., a las 12:00 m. y de la 01:30 pm., a las 05:00 pm., a partir del día **lunes 6 de Abril de 2015,** el cual incluye a la Sala Administrativa del Consejo Seccional de la Judicatura del Meta y la Dirección Secciona! de Administración Judicial, sin perjuicio de las modificaciones que a futuro se consideren necesarias de acuerdo a las necesidades del servicio.

PARÁGRAFO 1º: En consecuencia, los funcionarios judiciales del Distrito Judicial de Villavicencio, deberán ajustar la programación de las diligencias judiciales, empezando la primera hora hábil a las 07:30 am., hasta la octava hora hábil que concluye a las 05:00 pm., con derecho a la respectiva interrupción del medio día, con el fin de asegurar sin sobresaltos la continuidad en el normal cumplimiento en la prestación del servicio de justicia, debiéndose comunicar oportunamente a los sujetos procesales y demás intervinientes para el ajuste a la programación de las diligencias.

PARAGRAFO 2º.- Se mantendrá el horario laboral establecido en el Acuerdo No. PSA12-197 del 27 de noviembre de 2012 para los Jueces que ejercen la función de control de garantías del Sistema Penal Acusatorio de Villavicencio, correspondiente a las 08:00 am, a las 12:00 m y de las 02:00 pm a 06:00 pm.

PARAGRAFO 3º: De igual manera se sostiene el horario fijado mediante Acuerdo CSJMA13-133 del 8 de noviembre de 2013 para el Juzgado Promiscuo Municipal de El Calvario, Meta, correspondiente a las 08:00 am, a las 12:00 m. y de las 02:00 pm a 06:00 pm.

ARTÍCULO 2°: Comunicar el presente Acuerdo por vía electrónica a los Tribunales Contencioso Administrativo del Meta y Superior de Villavicencio, a los Magistrados de la Sala Jurisdiccional Disciplinaria del Consejo Seccional de la Judicatura del Meta, a los Despachos Judiciales del Distrito Judicial, al Jefe de la Oficina Judicial, a la Dirección Seccional de Administración Judicial y a la base de datos de abogados con los que cuenta esta Sala.

ARTÍCULO 3°: Ordenar la publicación mediante la fijación en la puerta de acceso al despacho o en un lugar visible, el nuevo horario de atención al público aquí establecido, por parte de los despachos judiciales y dependencias administrativas que funcionan fuera del Palacio de Justicia de Villavicencio y en los demás municipios.

ARTÍCULO 4°: Dar cumplimiento al Artículo 6º del Acuerdo PSAA12-9260 de 2012, comunicando a la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura la modificación que se hizo en el horario de atención al público.

ARTÍCULO 5°: Dejar sin efecto el Acuerdo PSA13-091 del 10 de julio de 2013 por el cual se había establecido definitivamente el horario de atención al público en el Distrito Judicial de Villavicencio, de 07:00 am a 12:00 m. y de 01:00 a 04:00 pm y el Acuerdo CSJMA13-99 del 12 de agosto de 2013 del horario de atención al público en el Juzgado Promiscuo Municipal de Taraira, Vaupés, y los demás que le sean contrarios.

NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dado en Villavicencio – Meta, a los veintiséis (26) días del mes de marzo de dos mil quince (2015).

ROMELIO ELIAS DAZA MOLINA

REDM/EYFC

Rad. 831 del 18/Jul/2014.
Rad: 374 del 20-Feb/2015
Rad: 407 y 423 de 2015.
Diferentes encuentras allegadas.