

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO JUZGADO 20 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ

PROTOCOLO DE ATENCION VENTANILLA VIRTUAL

Objetivo: El propósito de la atención virtual es facilitar la comunicación entre la Corporación y los usuarios, de manera que se brinde información ágil y oportuna, lo que permitirá reducir los tiempos de respuesta y la cantidad de peticiones que, mediante correo electrónico, se reciben en la actualidad

Horario de Atención:

1. El horario de atención es de lunes a viernes de 9am a 12m.
2. El servidor judicial que tenga a cargo la atención virtual debe iniciar y cerrar la sesión según el horario de atención y permanecer disponible durante todo el tiempo.
3. Deben atenderse todas las personas que ingresan a la ventanilla virtual durante el tiempo fijado para ella, aun si ello implica permanecer más allá del horario de atención.

Atención al Público:

1. El servidor público que tenga a su cargo la atención virtual debe tener buena disposición, habilidades comunicativas y tener conocimiento de las diferentes herramientas tecnológicas dispuestas por la corporación para la atención de los usuarios.
2. Se atenderán a los usuarios en el orden en el cual ingresen a la sesión virtual.
3. Se debe brindar un trato cordial y respetuoso.
4. La atención debe ser ágil, de manera que se logre atender la mayor cantidad de usuarios durante el horario dispuesto.
5. Todas las consultas de los usuarios deben ser solucionadas, en caso de no ser posible, habrá de indicarse cuándo se le dará respuesta.

Servicios:

1. Se brindará indicaciones sobre el uso de las diferentes plataformas, Ej. para las audiencias, consulta del estado del proceso, estados electrónicos, etc.

2. Se dará información sobre el estado actual de una solicitud presentada con anterioridad.

3. Si el usuario necesita presentar una solicitud, recurso, etc. debe hacerse mediante el correo institucional destinado para ello (mientras se dispone una herramienta que brinde trazabilidad a la recepción del escrito), cuya recepción se confirmará al usuario de manera inmediata y, de ser posible, se le remitirá al servidor judicial que corresponda en esa misma oportunidad.

3. Si el usuario lo requiere, previa verificación de su identidad y el estado del proceso, se le permitirá el acceso a los expedientes digitalizados, remitiendo el vínculo de acceso al correo electrónico que informe.

Será decisión de cada despacho si el acceso se otorga de forma permanente o con un tiempo limitado de consulta, permitiéndole solo la consulta o descargar archivos del mismo, lo que se le deberá informar al usuario.

4. Notificaciones personales. Para realizar notificaciones personales, se verificará la identidad de la persona a notificar, mediante la exhibición del documento de identidad, se hará lectura del acta de notificación durante la sesión, remitiendo el traslado de la demanda y sus anexos al correo electrónico que indique la persona a notificar, dejando grabada esa parte de la sesión e incorporando la grabación al expediente en constancia de la notificación personal.

5. El servidor dará información sobre las audiencias fijadas, se remitirá o indicará cómo ubicar el link de acceso a la audiencia, la forma en la que se desarrollará, de ser el caso, cuándo y cómo se harán las pruebas de conectividad, el protocolo de cada audiencia, entre otros.

6. En caso de tener expedientes físicos sin escanear, se puede enviar copia de las piezas procesales requeridas por el usuario o auxiliar su consulta.

7. A solicitud de los interesados, podrán remitirse oficios al destinatario, de lo cual se dejará evidencia en el expediente.

No es necesario que tal gestión la realice quien atiende la ventanilla virtual, puede tener contacto directo con el encargado para que procede a ello, lo cual le será informado al usuario.

8. En general, a través de la ventanilla virtual se brindará la atención en forma en la cual se realizaba de manera presencial, salvo aquellos asuntos que no puedan ser atendidos de manera virtual como deslances, retiros de demanda físicas, entre otros.


PAULA CATALINA LEAL A.
JUEZ