



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO SEGUNDO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES

Medellín, 30 de julio de 2021

PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

A partir del lunes 2 de agosto de 2021

Propósito: con la implementación y práctica de la atención virtual a los usuarios se busca facilitar la comunicación entre la Corporación y los usuarios, procurando brindar información ágil y oportuna sobre las diferentes dudas e inquietudes que tengan respecto de algún trámite procesal a cargo de esta Agencia Judicial, lo que permitirá reducir los tiempos de respuesta y la cantidad de solicitudes que se presentan a través del correo electrónico institucional.

Horario de Atención: las inquietudes planteadas por los usuarios serán atendidas de manera virtual a través de la plataforma TEAMS en el enlace: <https://n9.cl/j02mpclmed> en el siguiente horario

De lunes a viernes a partir de las 9:00am hasta las 11:00am.

Precisando que 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 de la misma.; así mismo, deben atenderse todas las personas que ingresan a la sesión 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, el cual será previamente designado para esta función por el titular del Despacho, 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 de parte del servidor judicial, como del usuario
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 durante la atención virtual:

1. Se brindará a los usuarios la respectiva indicación sobre el uso de las diferentes plataformas. Ej. Para acceder a las audiencias, para consulta del estado del proceso, para consulta de estados electrónicos, etc.
2. Se dará información sobre el estado actual de una solicitud presentada con anterioridad.
3. Si el usuario requiere presentar una solicitud, recurso, etc. debe hacerlo a través del correo institucional destinado para ello, el cual es: j02mpclmed@cendoj.ramajudicial.gov.co (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 del Despacho si el acceso se otorga de forma permanente o con un tiempo limitado de consulta, permitiéndole sólo 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 ayudarlo verificando de manera física en el expediente lo referente a 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 reunión virtual, puede tener contacto directo con el encargado para que proceda a ello, lo cual le será informado al usuario.
8. En general, a través de la atención 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 desgloses, retiros de demanda físicas, entrega de copias auténticas, entre otros.

COMUNÍQUESE

Firmado Por:

Jorge Ivan Cubillos Amaya
Juez
Laborales 002
Juzgado Pequeñas Causas
Antioquia - Medellín

JUZGADO SEGUNDO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES
CARRERA 52 N° 43-52 - TERCER PISO - EDIFICIO ÁLVAREZ ESTRADA
CORREO ELECTRÓNICO: j02mpclmed@cendoj.ramajudicial.gov.co
TEÉFONO 2326110 - MEDELLÍN

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación:

540a902f4dff5b96ba6a400a44f9d3bdef56fca87dc958db2036aa7386e7582c

Documento generado en 30/07/2021 04:50:39 PM

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>