



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO  
JUDICIAL DE PASTO  
SECRETARÍA GENERAL

## PROTOCOLO PARA USO DEL MÓDULO DE ATENCIÓN VIRTUAL DE USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE PASTO

**OBJETIVO:** De conformidad con lo establecido en la Circular PCSJC21-12 de 4 de junio de 2021, emanada de la Presidencia del Consejo Superior de la Judicatura, el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Pasto comprometido en brindar una atención integral y propiciar un escenario de acercamiento virtual con los usuarios internos y externos de la administración de justicia, pone a disposición “*el módulo de atención virtual a usuarios*”, consistente en la ventanilla virtual que será atendida por el personal adscrito a la Secretaría General, a través de quienes se obtendrá, de manera inmediata, información idónea y personalizada sobre el trámite de solicitudes y otros asuntos de carácter administrativo de competencia de la Presidencia, las Salas Mixtas, de Gobierno y Plena de la Corporación, radicados a través de correo electrónico institucional u otros medios tecnológicos, así como el direccionamiento para su radicación, seguimiento, presentación de quejas y reclamos, entre otros, lo que permitirá, además de evitar acudir físicamente a la sede judicial y mejorar la prestación del servicio, reducir los tiempos de respuesta y el flujo innecesario de mensajes vía electrónica.

### PARÁMETROS DE FUNCIONAMIENTO DE LA VENTANILLA VIRTUAL

#### 1. ASUNTOS QUE SE ATENDERÁN POR ESTE MEDIO TECNOLÓGICO

En general, los temas que se gestionarán bajo este canal de atención virtual son los que tradicionalmente o de manera ordinaria se adelantaban con la asistencia presencial a la sede judicial; es decir, aquellos relacionados con aspectos administrativos cuya competencia radica, por disposición legal y en forma exclusiva en el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Pasto, a través de su Presidencia, Salas Mixtas, de Gobierno y Plenaria, la orientación que el usuario requiera para el uso de las plataformas y demás medios tecnológicos, siempre que guarde relación con tales actuaciones, la confirmación la recepción de memoriales, oficio, solicitudes o cualquier otra actuación administrativa, así como el agendamiento de citas para actividades administrativas que requieran presencialidad (cuando ello resulte imprescindible).



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO  
JUDICIAL DE PASTO  
SECRETARÍA GENERAL

De esta manera, se excluyen de consulta por este medio los asuntos de carácter jurisdiccional que cursaron o cursan en las Salas Especializadas del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Pasto, así como las asesorías de cualquier orden. Tampoco se debe usar para temas personales ni para enviar mensajes con contenidos que puedan afectar, de alguna manera, a quienes conforman la Corporación, el equipo de trabajo de la Secretaría General o la imagen y buen nombre de la Rama Judicial. En todo caso, no se brindará atención alguna si el usuario no se identifica plenamente, en la forma que más adelante se detalla.

Los temas para tratar por este mecanismo son excepcionales, teniendo en cuenta que la Corporación, a través de la Secretaría General, cuenta con otros medios de servicio tecnológico de información y las comunicaciones para atender a los usuarios internos y externos y demás grupos de interés, tales como el correo electrónico: [stsuppas@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:stsuppas@cendoj.ramajudicial.gov.co).

## **2. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEADO QUE ATENDERÁ LA VENTANILLA VIRTUAL Y DEL USUARIO**

A su ingreso a este medio tecnológico, el usuario será atendido por un empleado vinculado a la Secretaría General de la Corporación, competente e interdisciplinario comprometido en brindar una atención integral a los usuarios internos y externos, con criterios de humanización, excelencia e innovación, promoviendo la inclusión social, preferencial y la responsabilidad social, a quien usted podrá visualizar y que se identificará con su nombre completo y cargo, para efecto de lograr una posterior comunicación en caso de que el sistema de comunicación presente fallas tecnológicas.

En igual sentido y para evitar consultas “anónimas”, el usuario se identificará con su nombre, número de identificación, teléfono de contacto fijo o celular, correo electrónico y demás datos que permitan su ubicación, en caso de requerirse posteriormente.

## **3. HORARIO Y DEMÁS ASPECTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN VIRTUAL**

Se garantizará la atención bajo esta modalidad los martes y viernes, entre las 8:00 y 10:00 a.m., su duración será de 5 minutos para procurar atender la mayor cantidad de usuarios y



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO  
JUDICIAL DE PASTO  
SECRETARÍA GENERAL

se extenderá por 2 minutos más siempre que el tema así lo requiera, garantizando la efectividad y celeridad.

Para ello es necesario que el usuario defina con claridad y concisión el tema, indicando si se trata de una primera consulta o su petición ya se encuentra en curso. En este último evento, se indicará la fecha y número de radicación, si ello fuere posible.

La respuesta, ajustada a la normatividad aplicables y lo establecido en el direccionamiento estratégico, será integral y de fondo frente a todas las preguntas que formule el ciudadano, además de clara y precisa. Si en situaciones especiales el tiempo de atención no resulta suficiente para brindar una respuesta que reúna tales características, ésta se remitirá al contacto entregado por el usuario, vía celular o correo electrónico, de acuerdo con lo que el empleado a cargo de la atención así lo determine y en consideración a la naturaleza del trámite.

El servidor judicial designado para este fin contará, además, con habilidades comunicativas y manejo de las diferentes herramientas tecnológicas y ofimáticas definidas por el Consejo Superior de la Judicatura y será responsable de iniciar y cerrar la sesión en la hora señalada, así como de permanecer en la plataforma, en dicha jornada, en forma continua. Se atenderá a los usuarios dentro del horario habilitado para tal fin y en el turno de ingreso a la ventanilla virtual.

Se brindará información precisa, ágil, oportuna y su atención se enmarcará en recíprocos estándares de cortesía, amabilidad, respeto e inclusión, en los términos indicados en los artículos 23 de la Constitución Política, 13 y 19 del Decreto 1755 de 2015, advirtiendo que se rechazará, en forma inmediata, el procedimiento cuando desatienda tales postulados, dejando expresa constancia en el formato dispuesto para tal fin. En todo caso, se garantizarán los principios contenidos en la *“Carta de Trato Digno”* hacia los usuarios, contenidos en el Acuerdo PCSJA18-10999 de 2018.



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO  
JUDICIAL DE PASTO  
SECRETARÍA GENERAL

En el evento de presentarse dificultades tecnológicas o de conexión se contará con la asistencia del área técnica en sistemas del la cual dispone la Corporación, para que se brinden soluciones ágiles.

## INSTRUCCIONES DE ACCESO A LA VENTANA VIRTUAL

La conexión al micrositio del portal Web de la Secretaría General del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Pasto, se realizará a través de la plataforma Teams, en la forma que a continuación se expone:

Ingrese al sitio

[www.ramajudicial.gov.co](http://www.ramajudicial.gov.co)



Una vez en la página principal de la Rama Judicial, ubíquese después de la sección de noticias y en el panel izquierdo, en Tribunales Superiores de click.

Seleccione en el mapa el Departamento de Nariño y de click sobre él.





Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO  
JUDICIAL DE PASTO  
SECRETARÍA GENERAL



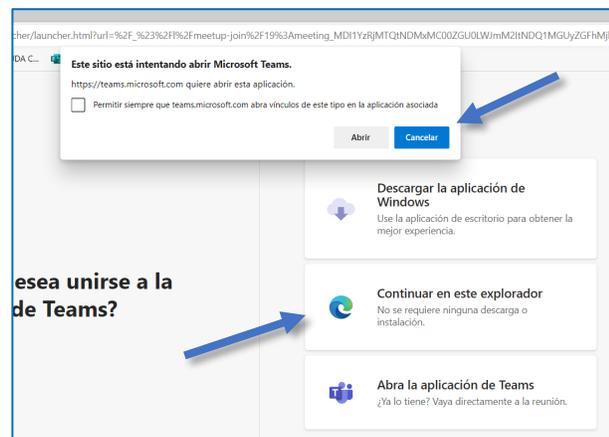
Seleccione la pestaña de Secretaría General y posteriormente la opción Secretaría General del Tribunal Superior de Pasto.

Ubique la pestaña Atención al Usuario e ingrese con un click.



Allí encontrará esta imagen y para obtener la atención virtual, sólo debe dar un click en “INGRESE AQUÍ” e iniciará el proceso de atención por la plataforma Teams. Si usted se conecta por un celular o una Tablet, debe descargar la aplicación desde Play Store o App Store.

Al momento de ingresar, en su navegador se abrirá esta ventana emergente. De click en cancelar y escoja la opción de Continuar en este explorador.

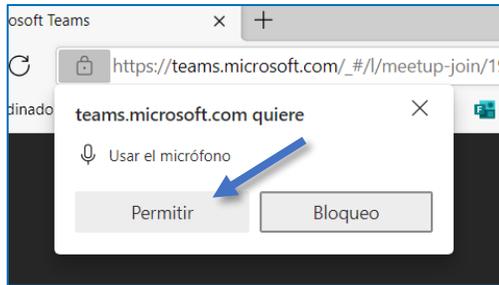


Si es la primera vez que se va a conectar por aplicativo de Teams, el navegador lanzará una ventana emergente que le preguntará si desea permitir usar el micrófono, debe presionar el botón Permitir.

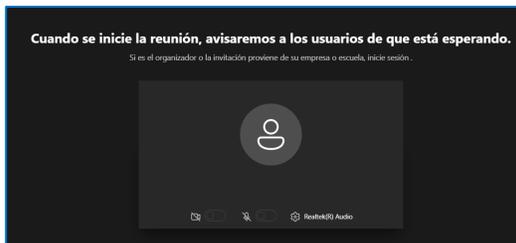
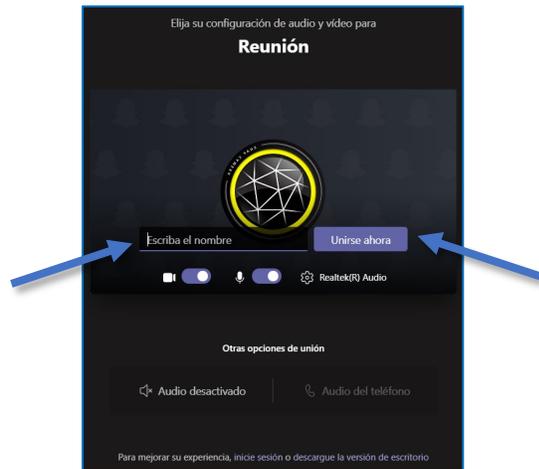


Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO  
JUDICIAL DE PASTO  
SECRETARÍA GENERAL



Debe escribir su nombre y apellido, apagar su cámara y micrófono y presionar el botón Unirse ahora.



Espere hasta cuando el servidor judicial le dé acceso al aplicativo. Recuerde que se atenderá en orden de llegada a la plataforma.

Una vez el servidor judicial le de acceso, encienda su micrófono y su cámara (opcional) para que pueda intervenir. Si tiene algún problema de audio, puede realizar su pregunta a través del chat y para finalizar presione el botón rojo.



Es importante tener en cuenta que al momento de ingresar en la ventanilla de atención virtual el usuario apagará la cámara y el micrófono, con el fin de atender los requerimientos técnicos de la plataforma, siguiendo, como antes se indicó, el turno que le corresponda, según su orden de ingreso a la plataforma.



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO  
JUDICIAL DE PASTO  
SECRETARÍA GENERAL

El usuario solo activará la cámara y el micrófono cuando el servidor judicial así lo indique y suministrará datos exactos sobre la información requerida, así como la fecha en que radicó su solicitud, si ese fuera el caso.

SIGA ATENTAMENTE ESTAS INSTRUCCIONES PARA OBTENER UNA ATENCIÓN ADECUADA Y OPORTUNA.

TRIBUNAL SUPERIOR DE PASTO, SIEMPRE A SU SERVICIO.



**AIDA MÓNICA ROSERO GARCÍA**  
Presidenta