

RESULTADOS MESAS REGIONALES

1.CENTROS DE SERVICIOS PILOTO

2. MESAS REGIONALES SIN CENTROS DE SERVICIOS

ESTRUCTURA

ARMENIA

Juzgados: Juez, secretario y 2 sustanciadores

Centro de Servicios: Se trasladaron de los Juzgados a los asistentes o citadores, a los escribientes (1 del circuito y 2 de los municipales

Funciones Centro de Servicios: Reparto, radicación memoriales, auditoría depósitos (no elaboración), archivo, fotocopias.

MANIZALES

Estructura Juzgados: Juez, secretario y 2 sustanciadores (1 sustanciador más en circuito – 1 escribiente temporal en familia)

Estructura Centro de Servicios: Se trasladaron de los Juzgados a los asistentes o citadores y a los 2 escribientes

Funciones Centro de Servicios: Reparto, radicación memoriales, auditoría depósitos (no elaboración), archivo, envío de oficios, apoyo tecnológico y de salas de audiencias, elaboración y entrega de citatorios.

VALLEDUPAR

Estructura Juzgados: Juez, secretario y 2 sustanciadores

Estructura Centro de Servicios: Se trasladaron de los Juzgados a los asistentes o citadores y a los escribientes

Funciones Centro de Servicios: Reparto, radicación memoriales, archivo, elaboración avisos y citatorios notificación, manejo de salas de audiencias.

ITAGÜÍ

Estructura Juzgados: Juez, secretario, 1 sustanciadores y 2 escribientes

Estructura Centro de Servicios: Se trasladaron de los Juzgados a los asistentes o citadores y a algunos escribientes

Funciones Centro de Servicios: Reparto, recibo y reparto en línea de memoriales, notificaciones, programación salas audiencias, auditoría depósitos (no elaboración), custodia de archivo (desarchives también), fotocopias, fax, almacén, apoyo tecnológico.

CONCLUSIONES CENTRO DE SERVICIOS PILOTOS

ARMENIA:

SOLICITAN LA SUPRESIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS EXISTENTES

- La creación de los centros de servicios ha debido ser creación conjunta, sin improvisación y con miras a que sirvan de apoyo logístico a los juzgados
- Se trasladó personal, pero funciones solo de uno: citador, pese a división de áreas.
- Las personas que quedaron se redistribuyeron funciones adicionales, conllevando al incremento de carga en el Juzgado y a personal insuficiente para atenderla
- Las funciones del centro de servicios las venía ya realizan por la oficina de apoyo, que contaba con personal de la dirección ejecutiva seccional. No implicaban gran carga para el Juzgado.
- Se genera mayor ineficiencia e improductividad con elaboración de oficios debido al traslado de expediente, por el que se creó base de datos para determinar dónde se halla.
- Se asigna una sola función a una persona; en el Juzgado, en cambio, tienen varias a su cargo.
- Exceso rigorismo y pérdida de tiempo pues, por ejemplo, hay que hacer dos veces radicación de memoriales, debe bajarse el proceso para que desanoten estados y todo con dobles litados para verificar entrega y recepción. En el Juzgado todo se podía hacer sin traslado del expediente ni perder tiempo.
- Allí trabajan más de 40 personas, lo que genera inconvenientes: se filtra información sobre medidas cautelares y pérdida de expedientes
- Se genera facilidad de corrupción ante imposibilidad de identificar a quién ha cometido falta (el Juez podría hacerlo más fácilmente en su despacho)

- La oralidad no reduce el número de providencias escritas se mantiene.
- Los usuarios y abogados tienen una mala percepción del centro de servicios
- Se termina perdiendo tiempo al dispersar funciones: mucha administración externa, poco impulso procesal por falta de personal
- Se le arrebatan funciones al Juez, pero no deja de responder por la dirección y control del proceso.
- El Juzgado queda con muy poco personal y no puede atender vicisitudes como permisos o ausencias cortas.
- Los centros de servicios no son malos per se, pero el error fue que sacrificaron los juzgados

MANIZALES

Conclusiones de la mesa de trabajo:

- El centro de servicios es ineficiente. Los juzgados están colapsados con la redistribución de funciones y para intentar dar pronta respuesta, el personal debe laborar muchas horas adicionales.
- No ha debido disponerse el traslado de empleados al centro de servicios judiciales en ninguna especialidad ni jurisdicción. Debe mantenerse la planta de personal en el Juzgado.
- El secretario es integrante de la célula básica del Juzgado y, por tanto, inamovible
- Debe regularse el centro de servicios penales ante su inoperancia, disponiendo el traslado de los empleados a los juzgados de origen. En los Juzgados administrativos y laborales no deben implementarse los centros de servicio
- Los modelos de gestión no pueden ser únicos, deben revisarse las diferentes variables en los diferentes distritos del país.

Comunicado del Centro de Servicios de Manizales para Civil y Familia

Señalaron óptimo cumplimiento de sus funciones y total disposición de ayuda a los Juzgados. Refirieron no tener quejas de abogados por su funcionamiento.

Encuestas a usuarios y judiciales

La mesa de trabajo de Manizales realizó la labor de tomar 144 encuestas a usuarios de la justicia, empleados y jueces. De ellas, 119 señalaron ineficiencia del centro de servicios, 19 que podían mejorar y 6 conformidad.

VALLEDUPAR

- Existe inconformidad generalizada por el traslado de personal de los Juzgados, pero sobrecarga de funciones en las personas que se quedaron
- La recepción de memoriales ha implicado doble trabajo: uno en el centro de servicios y otro en el Juzgado, que finalmente es el que debe agregarlo
- La función de notificación en el centro de servicios, se limita a entregar formatos preelaborados. No notifican tutelas ni hábeas corpus.
- El archivo también se lleva de manera deficiente, pues aducen no tener espacio suficiente

ITAGÜÍ

- Funcionan hace 10 años
- Son 13 juzgados en total, de todas las especialidades y tienen un único centro de servicios
- Se han hecho anualmente encuestas de satisfacción que han arrojado resultados positivos. Luego, son necesarias las oficinas de apoyo para funciones administrativas que requieren tiempo y coordinación.
- Centro de servicios cumple funciones encomendadas de manera rápida y eficaz.
- Deben devolverse cargos a los juzgados. La planta existente es insuficiente para atender la carga de procesos.

CONCLUSIONES DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS DE SERVICIO PILOTO:

FRACASARON.

1. Se trasladaron empleados de los Juzgados, citadores y escribientes (excepto Itagüí), pero solo algunas de las funciones que cumplían los citadores. Las funciones que cumplían los escribientes y algunas de los citadores permanecieron en el Juzgado, lo que conllevó a sobrecarga.
2. Si bien la intención de los Centros de Servicios era el traslado de funciones meramente administrativas de los Juzgados a un órgano externo, materialmente fue necesario que muchas de esas funciones permanecieran en los Juzgados en virtud de la mejor prestación del servicio, pues lo que se generó fue mayor tramitología innecesaria (v.gr. elaboración de oficios, atención al público, notificación de acciones constitucionales...).

Se demostró así que la mayoría de funciones que tienen a su cargo los Juzgados no pueden deslindarse llanamente como administrativas, por su propia naturaleza y por la necesidad de su control para el buen desarrollo del proceso. Incluso, hay algunas que se catalogan no pueden trasladarse: sustanciación, elaboración de oficios, manejo de depósitos, notificación de tutelas y atención al público.

3. La experiencia de dichos pilotos demuestra que al estar concentrados en los Juzgados las funciones que se pretendieron trasladar, la respuesta de administración judicial a los usuarios es más pronta y efectiva. El “trasteo” de expedientes es ineficiente, genera congestión y caos.
4. Las funciones asignadas a los Centros de Servicios pilotos son las que ya venían y vienen cumpliendo las oficinas de apoyo en los diferentes territorios, con personal administrativo adscrito a las Direcciones Ejecutivas, luego, la implementación planteada en ellos es innecesaria.
5. Desde antes de su implementación se requería todo el personal con que contaban los Juzgados en su forma tradicional, dada la alta carga laboral; inclusive en muchos lugares se requería más personal y, definitivamente en todos, mayor número de Juzgados. Al haberles sido retirados empleados pero tener casi todas las mismas funciones, la sobrecarga se exacerbó, lo que demuestra la inconveniencia.

No puede perderse de vista que en procura de ofrecer una respuesta ágil a los usuarios, los empleados y jueces deben realizar esfuerzos personales, familiares, profesionales, culturales, académicos, en fin, laborando muchas horas adicionales más a su horario legal.

6. En muchos territorios, el personal trasladado no solamente tenía a su cargo funciones secretariales, sino también de sustanciación dada la sobrecarga laboral, de modo que el objetivo de que el Juez “se dedique a administrar justicia” decae, pues ahora hay más mora.

7. Se han señalado constantes recriminaciones sobre casos de corrupción, que es más plausible dado el gran número de personas que trabajan en los centros de servicios, pues ello impide su control efectivo.
8. En materias civil y de familia hay temas que no deben ser de conocimiento ni manejo público o por muchas personas.
9. La creación de un modelo de gestión debe ser construida con intervención de los actores involucrados.

LA PREGUNTA ES, SI LOS CENTROS DE SERVICIO PILOTO FRACASARON: ¿POR QUÉ SE INSISTE EN SU IMPLEMENTACIÓN AHORA PARA LOS DEMÁS TERRITORIOS?

CONCLUSIONES REGIONALES SIN CENTROS DE SERVICIOS

CALI

Civiles:

SOLICITAN REVOCATORIA DEL ACUERDO Y QUE SE MANTENGA INTACTA LA PLANTA DE PERSONAL DE LOS JUZGADOS

- Trasladar funciones implica trasladar procesos, lo que genera morosidad e imposibilidad de cumplir términos.
- No deben trasladar asistente o citador por: no se traslada del Juzgado atención al público, las notificaciones las hace la parte interesada, puede acompañar audiencias y notificar tutelas.
- No deben trasladar al secretario por: es figura de importancia y representatividad y el C. G del P. le asigna la revisión, junto con el Juez, de verificar cuestiones del proceso.

- No deben trasladar escribientes: las funciones a su cargo siguen correspondiendo al Juzgado y hay mucha carga laboral.
- Los centros de servicios pueden funcionar con personal de la dirección ejecutiva.

Adicionalmente solicitan:

Capacitación sobre el Código General del Proceso

Modificación del Acuerdo de Calificación

Laborales:

- El juez debe continuar con manejo de personal para cumplir dirección del despacho y del proceso.
- No es útil diluir actividades en diferentes personas
- Los usuarios en su mayoría son de la tercera edad y les es inconveniente los amplios términos de espera para su atención. En el Juzgado es más ágil.
- Manejo del archivo debería estar a cargo de la oficina de apoyo, incluso copias y desarchivos.
- Hay congestión: deben crearse más Juzgados de Pequeñas Causas, reasignárseles el empleado que les fue suprimido y crearse Juzgados de Ejecución de Sentencias Laborales.
- Deben existir puntos de consulta de expedientes en lugar diferente al despacho para facilitar esa labor.

Familia:

- La implementación del Acuerdo 10445 genera mayor caos institucional y congestión.
- Debe tenerse en cuenta que en esta jurisdicción los bienes protegidos tocan directamente sentimientos y afectos personales o familiares, o bien a menores de edad o personas con discapacidad.
- Debe determinarse carga razonable con fundamento en cantidad de demanda y bajo la premisa de una jornada laboral digna. De lo contrario, se impondrán metas altas imposibles de cumplir, con las consecuentes bajas calificaciones.
- Deben crearse más Juzgados permanentes para atender suficientemente el número de demandas.
- No cuentan con Juzgados de Ejecución de sentencias.
- Al Juez se le debe liberar de las funciones de reparto, archivo, gestión contable, trabajo psicosocial, notificaciones y publicaciones, correspondencia, atención al público, manejo de salas de audiencias, soporte tecnológico, estadística, gestión de recursos y talento humano.
- Son 14 Juzgados, en tránsito de ingreso a oralidad. Su ingreso anual promedio es de 690 procesos.

Un movimiento de planta de personal como el planteado no se ajusta a la realidad judicial y conlleva desmejoramiento del servicio, en desmedro del usuario y con grave afectación para trabajadores judiciales por sobrecarga laboral.

Proponen se mantenga como está la planta de personal y se articule su funcionamiento con el centro de servicios.

Jueces con funciones de control de garantías:

- Debe devolverse a los Juzgados un empleado del centro de servicios, como escribiente, porque si algún empleado del Juzgado falta, incluso por vacaciones, no se le nombra reemplazo. Además, labores estadísticas han incrementado cada año, así como el número de procesos que conocen.
- Quienes nombran al coordinador y a los empleados del centro de servicios no conocen la labor que allí se realiza.
- El Juez que llega al centro de servicios lo hace sin capacitación previa sobre manejo de alto volumen de personal ni tiempo para aprender, no tiene tiempo para actualizarse jurídicamente, y no le reconocer mayor ingreso por más labor.

MEDELLÍN

Civiles:

INCONVENIENCIA DE LOS CENTROS DE SERVICIOS

- La experiencia con el centro de servicios de Juzgados de Ejecución ha sido catastrófica: 1. la cantidad elevada de procesos que maneja dificulta su ubicación, por lo que ahora la atención al público se presta en cada Juzgado a partir de la orden del Consejo de retorno de los expedientes a los despachos por la misma razón. 2. La entrega de un título demora seis meses o más. 3. La elaboración de oficios, por la misma razón, se regresó como función a cada Juzgado, pues así es más ágil. Llevar el expediente a centro de servicios para oficios y luego retornarlo, implica un desplazamiento constante del expediente que desorienta al usuario.

- Al juez no se le quitan funciones administrativas relevantes: 1. Las notificaciones las hacen los abogados; 2. Cuando deben notificarse por ejemplo hábeas corpus en horas inhábiles, nadie del centro de servicios se responsabiliza y como no hay autoridad o mando del Juez sobre esos empleados no puede hacer nada; 3. Frente a depósitos judiciales el centro de servicios solo imprime la orden y ahí no está la demora sino en todo lo anterior; de hecho imprimir en otro lado retrasa.
- El centro de servicios es un foco de corrupción. Ya se están adelantando acciones disciplinarias. Se filtra información sobre medidas cautelares, se pierden expedientes. Ante la cantidad de empleados el control es difícil y está en cabeza de una sola persona. En el Juzgado el Juez puede más fácilmente identificar.
- Las funciones trasladadas ya estaban a cargo de la oficina de apoyo del Consejo Seccional.
- Si bien se implementan normas operativas, las responsabilidades siguen en cabeza del Juez.
- La oralidad no ha reducido la carga de providencias. Como es la misma carga, se requiere el personal actual.
- Las vacantes temporales con tan poco personal en los Juzgados, ocasiona caos.
- Los secretarios son gran apoyo del juez, es la autoridad si este no está. En muchos casos sustancian. No se lo deben llevar del Juzgado.
- Si en los centros de servicios solo se realizan funciones del asistente judicial, no deben llevarse ni escribientes ni secretario.
- Los centros de servicios no son necesario, por el contrario, impiden una eficiente prestación del servicio al usuario.
- Se hace difuso el sistema de responsabilidad frente al usuario.
- Los pilotos fracasaron.
- El artículo 618 del C. G. del P. no impone "creación" de centros de servicios, sino uso y adecuación: pueden las oficinas de apoyo adecuarse y ahora denominarse centros de servicios.

PROPONEN derogatoria del acuerdo y fortalecer oficinas de apoyo que pueden llamarse ahora centros de servicios. Si se insiste, que no sea con personal trasladado de los Juzgados.

Juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad:

- Tienen centro de servicios para: atención al público, recibo y salida de todas las comunicaciones, entrega de expedientes con memoriales para resolver a los despachos, traslado de términos en recursos, estudio de situaciones específicas de internos, citaciones y notificaciones personales y a entidades.
- Tienen personal insuficiente para la amplia carga, más aun teniendo en cuenta amplio número de tutelas.
- Tienen a su cargo un promedio de 28.000 procesos y son un total de 34 personas.
- Se crearon con personal trasladado de los Juzgados y algunas creaciones.
- La atención al público es ágil. Pero tienen pendientes más o menos 250 actuaciones por Juzgado.

PROPONEN: que se les cree más personal, concentración de sus empleados en una sola sede judicial y deben crearse más Juzgados de Ejecución de Penas.

IBAGUÉ:

OPOSICIÓN TOTAL A IMPLEMENTACIÓN DE CENTROS DE SERVICIOS ESTABLECIDOS EN ACUERDO 10445

- No deben trasladarse cargos de los Juzgados, se aceptaría solo con personal externo y ligado a la Dirección Ejecutiva, como empleados administrativos.
- Se requieren salas de audiencia para cada despacho judicial.

- Exigen capacitación para empleados y funcionarios, que incluyan simulacros.
- Los Juzgados Civiles Municipales de Ibagué tienen sobrecarga, debido a que la finalización de medidas de descongestión conllevó a la devolución de un promedio de 1.000 procesos por Juzgado y el C. G. del P. fijó unas cuantías con fundamento en avalúo catastral, lo que incrementa su carga.
- No se les crearon juzgados permanentes, ni de descongestión, ni de ejecución.

Consideran importante que se suspenda implementación del C. G. del P. hasta cuando se solucionen los anteriores puntos.

CÚCUTA:

- El acuerdo 10445 sobrepasa Constitución y Ley estatutaria al trasladar funciones jurisdiccionales a centros de servicios, lo que riñe además con el rol del Juez como director del proceso.
- Los Juzgados deben contar con un abogado asistente, dos sustanciadores, un auxiliar técnico y un escribiente.
- Los Juzgados de Ejecución que allí funcionaron culminaron con la descongestión, lo que implicó la devolución de procesos, con la consecuente sobrecarga laboral.
- La especialidad penal tiene gran congestión y se requiere creación de Juzgados, así como también creación de cargos en el centro de servicios de los Juzgados de Ejecución de Penas.