



## ACUERDO PCSJA18-10999

Mayo 24 de 2018

“Por el cual se modifica el Acuerdo PSAA14-10231 y se actualiza la Carta de Trato Digno en los despachos judiciales para los usuarios de la administración de justicia”

### EL CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA

En ejercicio de las facultades constitucionales y legales, especialmente las señaladas en el numerales 13 del artículo 85 en los numerales 2, 3, 4 y 15 del artículo 153 de la Ley 270 de 1996, el numeral 5 de la Ley 1437 de 2011, de conformidad con lo dispuesto en la sesión del 18 de abril de 2018, y

### CONSIDERANDO

Que el cumplimiento del deber legal consagrado en el numeral 5° del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011-CPACA y, en consecuencia, la expedición, visibilización y actualización anual de la Carta de Trato Digno a los usuarios de los Despachos Judiciales que componen la Rama Judicial, en la que se especifican derechos, deberes y medios puestos a disposición de los ciudadanos, es un deber de las autoridades judiciales en la atención al público y, por tanto, un verdadero mandato imperativo e inobjetable.

Que la obligación consagrada en el artículo 7° numeral 5 del CPACA está a cargo de la Rama Judicial como autoridad desconcentrada, es decir, como una unidad y no de cada uno de los despachos judiciales que la componen.

Que la actual “Carta de Trato Digno” a los usuarios de los despachos judiciales fue expedida en septiembre del año 2014, mediante el acuerdo PSAA14-10231, y el mandato del artículo 7.º es imperativo e inobjetable e incluye la actualización anual de la Carta.

Que la Ley 1712 de 2014, sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública, definió procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información y estableció mandatos para todas las Ramas del Poder Público.

Que, en consecuencia, se hace necesario actualizar el texto de la “Carta de Trato Digno” a los preceptos de las nuevas normas expedidas, como la Ley 1755 de 2015, que regula los elementos del Derecho Fundamental de Petición y por lo tanto es imperioso modificar el alcance del acuerdo PSAA14-10231.

### ACUERDA:

**ARTÍCULO 1.º** *Modificación del título del Acuerdo PSAA14-10231.* Modificar el título del acuerdo PSAA14-10231, el cual quedará así:

“Por el cual se adopta la Carta de Trato Digno para los usuarios de despachos judiciales y dependencias administrativas de la Rama Judicial”.

**ARTÍCULO 2.º** *Actualización de la Carta de Trato Digno.* Actualizar la “Carta de Trato Digno” para los usuarios de despachos judiciales y dependencias administrativas de la

Rama Judicial, en la cual se especifican los derechos y deberes de los usuarios y los medios dispuestos para garantizar la efectividad de la medida.

**ARTÍCULO 3.º** *Publicidad.* La “Carta de Trato Digno para los usuarios de despachos judiciales y dependencias administrativas de la Rama Judicial” deberá ser fijada en lugar visible y al alcance de todas las personas, en cada uno de los despachos judiciales y en los despachos administrativos de cada seccional, con el propósito de que los usuarios conozcan sus derechos, deberes y los medios que la corporación ha puesto a su disposición para garantizarlos.

**Parágrafo:** Este acuerdo y la Carta que lo complementa estarán disponibles en el portal de la Rama Judicial en el botón “Atención al usuario” de la barra de navegación: [www.ramajudicial.gov.co](http://www.ramajudicial.gov.co): contáctenos y peticiones, quejas y reclamos – click sobre el link “Servicios de información”, o en el link: <https://www.ramajudicial.gov.co/portal/atencion-al-usuario>.

**ARTÍCULO 4.º** *Delegación.* Delegar en los Consejos Seccionales de la Judicatura el seguimiento de las decisiones adoptadas en el presente acuerdo.

**ARTÍCULO 5.º** *Vigencia.* El presente Acuerdo rige a partir de su publicación en la Gaceta de la Judicatura.

### **PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Bogotá D .C., a los veinticuatro (24) días del mes de mayo del año dos mil dieciocho (2018).

**EDGAR CARLOS SANABRIA MELO**  
Presidente



## **“CARTA DE TRATO DIGNO PARA EL USUARIO DE LOS DESPACHOS JUDICIALES Y DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA RAMA JUDICIAL”**

Respetados ciudadanos y ciudadanas:

El Consejo Superior de la Judicatura se compromete a que en cada una de sus actuaciones se les brindará un trato equitativo, igualitario, diligente, justo, íntegro, honesto, profesional y respetuoso, y dispondrá todas las herramientas necesarias para consolidar un catálogo de buen trato.

De igual manera, reconoce el deber que le atañe de garantizar los derechos establecidos en la Constitución Política y, en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 7.º, numeral 5 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, de orientar la gestión administrativa de la entidad a la excelencia en el servicio, acatando los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, transparencia y publicidad.

Para nuestra Corporación, el trato digno va más allá de un mandato legal, es un compromiso con ustedes, constituye una premisa y un deber inherente y esencial del servidor judicial.

Por eso, una vez ajustada la Carta de Trato Digno a las leyes 1755 de 2015 y 1712 de 2014, sobre transparencia y acceso a la información, el Consejo Superior de la Judicatura presenta a todas las personas sus derechos, deberes y los medios que la Corporación dispone para su conocimiento.

### **DERECHOS DEL USUARIO:**

Conforme lo establecen la Ley 1437 de 2011, artículo 5.º y las leyes 1712 de 2014 y 1755 de 2015 y sus decretos reglamentarios, los derechos de las personas ante las autoridades públicas con funciones administrativas de la Rama Judicial son:

1. Recibir trato con el respeto y la consideración debida a la dignidad humana.
2. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbales, escritas, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
3. Tener una atención cortés, amable, respetuosa, incluyente, oportuna y de calidad por parte de los servidores judiciales.
4. Disponer de puntos de referencia, canales de comunicación e información confiable para adelantar los distintos trámites que la entidad ofrece, con el fin de hacer más amigable el acceso a la justicia en todas las áreas.

5. Obtener garantía y confiabilidad en la calidad de la información que se le suministra y ser dirigidos a oficinas identificables y ubicables, y personal idóneo para resolver sus inquietudes.
6. Tener al alcance las normas básicas de información (regulaciones, procedimientos, trámites y términos) que rigen las actuaciones de los particulares en el Consejo Superior de la Judicatura y poder consultarlos a través de los diferentes medios de atención dispuestos para ello.
7. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos y, en general, salvo reserva legal, la información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
8. Obtener respuesta oportuna a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
9. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, minorías étnicas, con enfoque de género, con los debidos protocolos de atención para las personas que forman parte de grupos poblacionales de especial protección constitucional conforme las convenciones, la Constitución, las leyes y los reglamentos.
10. Gozar de las garantías en el acceso a la justicia en los casos de víctimas de violencia sexual, contenidas en la Ley 360 de 1997 artículo 15, Ley 1719 de 2014 artículos 13 y 22 y la Ley 1257 de 2008, entre otras, preservando su intimidad, seguridad, privacidad, confidencialidad de información personal y familiar, y a no ser discriminado por los servidores judiciales debido a su condición.
11. Reclamar desde el primer contacto con las autoridades y en los términos establecidos en los códigos, información pertinente para la protección de sus intereses y a conocer la verdad de los hechos en los casos de poblaciones vulnerables, en especial las de violencia sexual.
12. Demandar el principio de igualdad en cualquier momento de la atención a una pronta e integral reparación, cuando se encuentren grupos poblacionales de especial atención.
13. Requerir de los servidores judiciales y de quienes desempeñen funciones administrativas en la Rama Judicial el cumplimiento de sus responsabilidades.
14. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés; así mismo, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

15. Recibir trato amable, lograr respuestas más rápidas e información y mensajes claros y precisos en los casos de atención telefónica, con el fin de que los usuarios de la administración de justicia sientan que se les está tratando con equidad y dignidad.

16. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

### **DEBERES DE LOS USUARIOS**

De conformidad con lo establecido en el artículo 6.º de la Ley 1437 de 2011, los deberes de las personas ante las autoridades públicas con funciones administrativas de la Rama Judicial son:

1. Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

2. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes, para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.

3. Utilizar correctamente el servicio de justicia y los elementos que se entregan a su disposición para su atención.

4. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.

5. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.

6. Observar un trato respetuoso a los funcionarios y empleados de la Rama Judicial.

7. Informar su condición especial cuando se trate de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, minorías étnicas, con enfoque de género, para que los servidores judiciales cumplan desde un comienzo con los debidos protocolos de atención conforme las convenciones, la Constitución, las leyes y los reglamentos.

8. Acatar la Constitución y las leyes.

9. Cualquier otra que le imponga la Constitución y las leyes.

### **CANALES DE ATENCIÓN**

Los medios que el Consejo Superior de la Judicatura pone a disposición de la ciudadanía para el ejercicio y garantía de sus derechos son los siguientes:

En días y horario hábil, atención personal en los Palacios de Justicia de todo el país, en los Consejos Seccionales de la Judicatura del país y los despachos judiciales de las

diferentes jurisdicciones y especialidades ubicados en los distritos, circuitos y municipios, cuyo listado se encuentra disponible en el portal de la Rama Judicial, enlace:

<https://www.ramajudicial.gov.co/>

### **Canal virtual de atención:**

El canal virtual tiene dos formas de atención, uno que permite al ciudadano consultar temas de su interés en el portal de la entidad y otro mediante el cual puede presentar peticiones, quejas y reclamos a través de la página web y obtener pronta respuesta por el mismo medio.

Por eso, en la página web, por el enlace: servicio de atención al ciudadano, tiene acceso a mecanismos de participación ciudadana, (contáctenos y peticiones, quejas y reclamos), diligenciando el formulario para realizar consultas, comentarios, solicitudes, quejas y reclamos:

<https://www.ramajudicial.gov.co/portal/atencion-al-usuario/pqr>

### **Canal Telefónico:**

Se dispone de atención personalizada en todas las dependencias, oficinas y despachos del Consejo Superior de la Judicatura y la Rama Judicial.

### **Despachos Judiciales Nacionales:**

<https://www.ramajudicial.gov.co/web/unidad-de-desarrollo-y-analisis-estadistico1/cuantificacion-de-despachos-judiciales>

### **Canal de Correspondencia:**

Los espacios físicos están habilitados y el personal siempre estará dispuesto a atender con la mayor destreza a los usuarios en todo el país.

### **Canales de información virtual:**

#### **Preguntas frecuentes enlace:**

<https://www.ramajudicial.gov.co/portal/atencion-al-usuario/servicios-de-informacion/preguntas-frecuentes>

En la página web de la Rama Judicial - [www.ramajudicial.gov.co](http://www.ramajudicial.gov.co) -, ingresando a Consejo Superior de la Judicatura se encuentra la información institucional sobre convocatorias, noticias recientes e históricas, productos y servicios, contratación, normatividad, foros, preguntas frecuentes, glosario, entre otros servicios.

**Los temas y enlaces se relacionan a continuación:**

Los asuntos relacionados con la carrera judicial, convocatorias y otros pueden consultarlos en el enlace:

<https://www.ramajudicial.gov.co/web/unidad-de-administracion-de-carrera-judicial>

Comisión Interinstitucional de la Rama Judicial:

<https://www.ramajudicial.gov.co/web/comision-interinstitucional>

Comisión Nacional de Género:

<https://www.ramajudicial.gov.co/web/comision-nacional-de-genero>

También encuentra el botón de transparencia desde donde puede consultar toda la información de interés:

<https://www.ramajudicial.gov.co/web/ley-de-transparencia-y-del-derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica-nacional>

Un enlace especial para los niños y niñas:

<https://www.ramajudicial.gov.co/web/portal-ninos-y-ninas>

Jurisdicción Especial indígena:

<https://www.ramajudicial.gov.co/web/10228/1191>

Portal de Restitución de Tierras:

<https://www.ramajudicial.gov.co/web/10228/909>