



CARTA DE TRATO DIGNO

PARA EL USUARIO DE LOS DESPACHOS JUDICIALES DE LA RAMA JUDICIAL Y DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA RAMA JUDICIAL

Introducción

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 de todas las herramientas necesarias para consolidar un catálogo de buen trato.

De igual forma, 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.º 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 tema del 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 ajustado el texto de 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

- 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 o 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.



Deberes del usuario

- 1 Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, o 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 su respuesta de los mismos.
- 3 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.
- 4 Utilizar correctamente el servicio de justicia y los elementos que se entregan a su disposición para su atención.
- 5 Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- 6 Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- 7 Observar un trato respetuoso a los funcionarios y empleados de la Rama Judicial.
- 8 Acatar la Constitución y las leyes.
- 9 Cualquier otra que le imponga la Constitución y las leyes.

- 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 los ciudadanos y ciudadanas 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 1718 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 que los usuarios de la administración de justicia sientan que se les está tratando con equidad y dignidad.
- 16 Cualquier otra que le reconozca la Constitución y la ley.

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

Canal virtual de atención

El canal virtual tiene dos formas de atención, una 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 a obtener pronta respuesta por el mismo medio, a través de la página web, por el link, servicio de atención al ciudadano, tiene acceso a mecanismos de participación ciudadana (contactenos 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>

Canales de información virtual

Preguntas frecuentes Link:

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

En la página web: www.ramajudicial.gov.co Consejo Superior de la Judicatura Información Institucional, 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 consultarse en el link:

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

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

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

También encuentre 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. Este enlace requiere de un Flash

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

Jurisdicción Especial Indígena:

• <https://www.ramajudicial.gov.co/web/10228/191>

Portal de Restitución de Tierras:

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

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-estadistico/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.