



**Trata a la gente como te gustaría ser tratada.
Habla a la gente como te gustaría que te hablen. El respeto se gana, no se recibe.**

Leo Tolstoy.

IMPORTANTE: ACUERDO PCSJA18-10999, de 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”.

Mediante este acuerdo, se modifica y se actualiza la Carta del Trato Digno y considerando que consagrada en el artículo 7º numeral 5 del CPACA está a cargo de la Rama

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. 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...

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...

