



Rama Judicial del Poder Público  
Consejo Superior de la Judicatura  
Sala Administrativa  
Presidencia

**ACUERDO No. PSAA14-10231**  
(Septiembre 24 de 2014)

“Por el cual se adopta la carta de trato digno al usuario de los despachos judiciales de la Rama Judicial”

**LA SALA ADMINISTRATIVA DEL  
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA**

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las señaladas en el numeral 13 del artículo 85, y 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 y, de conformidad con lo dispuesto en la Sesión de Sala Administrativa del 24 de septiembre de 2014

**CONSIDERANDO**

Que mediante sentencia de fecha 12 de junio 2014, corregida en proveído del 17 de julio del mismo año, proferida por la Sección Quinta del Consejo de Estado, dentro de la acción de cumplimiento instaurada por la señora Anghy Lorena Quilindo Ceballos contra el Consejo Superior de la Judicatura-Sala Administrativa, mediante las cuales se ordenó:

**PRIMERO: REVOCAR** la sentencia de 6 de febrero de 2014 proferida por el Tribunal Administrativo del Valle del Cauca, que negó por improcedente la acción de cumplimiento formulada por Anghy Lorena Quilindo Ceballos, para en su lugar, **ORDENAR** a la Sala Administrativa del Consejo Seccional de la Judicatura, el cumplimiento del deber legal consagrado en el numeral 5° del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011-CPACA, y en consecuencia, expida, visibilice y actualice anualmente la carta de trato digno a los usuarios de los Despachos Judiciales que componen la Rama Judicial.

**SEGUNDO:** Para efectos del cumplimiento efectivo de la orden contenida en el numeral anterior, **CONCEDER** el término de diez (10) días hábiles contados a partir de la ejecutoria de la presente providencia”

El numeral primero de la citada providencia, fue corregido mediante proveído del 17 de julio de 2014, el cual señaló en su parte resolutive:

**“PRIMERO: CORRIJASE** el numeral primero de la sentencia de 12 de junio de 2014 presentada por la parte demandante ante la secretaria General de esta Corporación. En consecuencia, deberá entenderse que la orden allí contenida se impartió a la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.”

Que se hace necesario dar cumplimiento a las citadas providencias.

Que se hace necesario adoptar la carta de trato digno a los usuarios de los despachos judiciales, conforme lo establece el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011.

## **ACUERDA**

**ARTÍCULO 1º.- Carta de trato digno.** Adoptar la carta de trato digno a los usuarios de los despachos judiciales, donde se especifican los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

**ARTÍCULO 2º.- Publicidad.** La carta de trato digno deberá ser fijada en cada uno de los despachos judiciales, para que los usuarios conozcan sus derechos y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

**ARTÍCULO 3º: Disposición de la carta de trato digno.** La carta a la que hace referencia el presente Acuerdo estará disponible en la página Web de la Rama Judicial: [www.ramajudicial.gov](http://www.ramajudicial.gov), en el link de interés servicio de atención al ciudadano: contáctenos y peticiones, quejas y reclamos.

**ARTÍCULO 4º: Delegación.** Delegar en la Sala Administrativa del Consejo Seccional, el cumplimiento de las decisiones adoptadas en el presente Acuerdo.

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

## **PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Bogotá, D. C., a los veinticuatro (24) días del mes de septiembre del año dos mil catorce (2014).

**PEDRO OCTAVIO MUNAR CADENA**  
Presidente

UDAE/LMVJ/LCMB



***Rama Judicial del Poder  
Consejo Superior de la Judicatura  
Sala Administrativa  
Presidencia***

## **CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO**

La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura con el fin de garantizar los derechos establecidos en la Constitución Política y en cumplimiento con lo dispuesto en el Numeral 5°, Artículo 7°, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo orientando la gestión administrativa de la Entidad a la excelencia en el servicio, fundamentada en los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, transparencia y publicidad, se compromete con todos los ciudadanos a que en cada una de sus actuaciones se les brindará un trato equitativo, igualitario, considerado, diligente y respetuoso, con las siguientes enumeraciones.

### **DERECHOS DEL USUARIO**

De conformidad con lo establecido en el artículo 5° de la Ley 1437 de 2011, los derechos de las personas ante las autoridades públicas con funciones administrativas de la Rama Judicial, son:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, 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. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.



***Rama Judicial del Poder  
Consejo Superior de la Judicatura  
Sala Administrativa  
Presidencia***

8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, 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.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

### **DEBERES DEL USUARIO**

De conformidad con lo establecido en el artículo 6° 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 de 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. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
4. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
5. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y empleados de la Rama Judicial.
6. Acatar la Constitución y las leyes.

### **Mecanismos de atención**

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

En días hábiles, atención telefónica y personal en sus Salas Administrativas de los Consejos Seccionales de la Judicatura.

### **Atención Virtual**

- A través de la página web, por el link: servicio de atención al ciudadano, tiene acceso a mecanismos de participación ciudadana, (contáctenos y peticiones, quejas y reclamos),



***Rama Judicial del Poder  
Consejo Superior de la Judicatura  
Sala Administrativa  
Presidencia***

diligenciando el formulario para realizar consultas, comentarios, solicitudes, quejas y reclamos.

- En la página web: [www.ramajudicial.gov.co](http://www.ramajudicial.gov.co) la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura publica información institucional, convocatorias, noticias recientes e históricas, productos y servicios, contratación, normatividad, foros, preguntas frecuentes, glosario, entre otros servicios.