

COLECCIÓN  
**GUÍAS PEDAGÓGICAS**

---

Sistema Integrado de Gestión de Calidad  
y Medio Ambiente - SIGCMA



Consejo Superior de la Judicatura, 2021



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

### **Colección de guías pedagógicas.**

Sistema Integrado de Gestión de Calidad  
y Medio Ambiente - SIGCMA.

© Consejo Superior de la Judicatura, 2021.

**ISBN (Digital):** 978-958-5570-24-5

**ISBN (Impreso):** 978-958-5570-23-8

**Deposito legal:** <https://www.ramajudicial.gov.co/web/publicaciones>

Reservados todos los derechos. No se permite la reproducción total o parcial de esta obra, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio (electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otros) sin autorización previa y por escrito de los titulares del copyright. La infracción de dichos derechos puede constituir un delito contra la propiedad intelectual.

**Portada:** I Congreso Iberoamericano de Calidad para la Justicia, 2014.

### **Presidenta**

Gloria Stella López Jaramillo

### **Vicepresidenta**

Martha Lucia Olano de Noguera

### **Magistrados**

Gloria Stella López Jaramillo

Marta Lucía Olano de Noguera

Diana Alexandra Remolina Botía

Max Alejandro Flórez Rodríguez

Aurelio Enrique Rodríguez Guzmán

Jorge Luis Trujillo Alfaro

### **Centro de Documentación Judicial- CENDOJ**

Paola Zuluaga Montaña

Directora

### **Biblioteca Enrique Low Murtra- BELM**

José Francisco Serrato Bonilla

Jefe de División

# 11

## COLECCIÓN GUÍAS PEDAGÓGICAS

Sistema Integrado de Gestión y de Control de la  
Calidad y Medio Ambiente-SIGCMA

1

Acceso a la justicia a poblaciones vulnerables. Niñas, niños y adolescentes

7

Transparencia y acceso a la información pública

2

Acceso a la justicia a poblaciones vulnerables. Personas LGBTIQ lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, intersexuales y queer

8

Ética judicial

3

Acceso a la justicia a poblaciones vulnerables. Personas en situación de discapacidad

9

Transformación digital en la administración de justicia

4

Acceso a la justicia a poblaciones vulnerables. Personas en condición de desplazamiento forzado

10

Protección del ambiente la naturaleza como sujeto de derecho (Amazonía)

5

Acceso a la justicia a poblaciones vulnerables. Personas afrocolombianas y comunidades negras, raizales y palenqueras

12

Protección de animales

6

Justicia abierta

13

Tutela - 30 años de la Corte Constitucional

# Contenido

<b>Presentación</b> -----	5		
<b>1. Mi identidad</b> -----	6		
1.1 Definiciones -----	6		
1.1.1 Principios -----	7		
1.1.2 Pilares estratégicos -----	7		
1.1.3 Servicio judicial -----	8		
1.1.4 Política de calidad -----	8		
1.1.5 Gestión del cambio -----	8		
1.2 Gestión del conocimiento -----	8		
<b>2. Mis derechos</b> -----	9		
2.1 Acceso a la justicia -----	11		
2.2 Derecho de acceso al ejercicio de administrar justicia -----	12		
2.3 Derecho de defensa y contradicción debido proceso y otros derechos -----	12		
2.4 Derecho a la defensa técnica -----	13		
2.5 Derecho a la igualdad -----	13		
<b>3. Las amenazas que enfrento</b> -----	16		
3.1 Falta de acceso a la justicia -----	16		
3.2 Violación al derecho de contradicción y de defensa -----	16		
3.3 Dilaciones injustificadas, falta de celeridad y mora judicial -----	16		
3.4 Falta de autonomía e independencia de la Rama Judicial -----	17		
3.5 Opacidad en la gestión y falta de recursos -----	17		
3.6 Inadecuada gestión de la información judicial -----	17		
3.7 Parcialidad -----	17		
3.8 Corrupción, amenazas y otras situaciones críticas -----	18		
<b>4. La justicia, mi aliada estratégica</b> -----	19		
4.1 Presentación general de los instrumentos jurídicos -----	19		
4.1.1 Control interno -----	19		
4.1.2 Control social -----	20		
4.2 Control público ejercido por las distintas ramas del poder público y los órganos de control -----	21		
<b>5. Una justicia sensible a mis necesidades</b> -----	23		
5.1 Cuestiones importantes que permiten la garantía de derechos -----	23		
5.2 Deberes y obligaciones de las autoridades judiciales -----	23		
5.3 Aspectos a tener en cuenta -----	24		
<b>6. Normas</b> -----	25		
6.1 Normas internacionales -----	25		
6.2 Normas nacionales -----	25		
6.3 Jurisprudencia complementaria -----	26		
6.4 Otros recursos -----	27		

# Presentación

## Esta guía es interactiva

Evalúa lo aprendido con la lectura de esta guía accediendo al archivo denominado actividad, que se encuentra en este mismo dispositivo.

La Colección Guías Pedagógicas es una publicación del Consejo Superior de la Judicatura, dirigido a los servidores judiciales y ciudadanía. Su objetivo principal es divulgar las providencias judiciales en temas seleccionados y que atienden la protección de derechos y acceso a la justicia de poblaciones vulnerables, para ello se actualizaron las guías de; (1) niñas, niños y adolescentes; (2) Personas LGBTIQ lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, intersexuales y queer; (3) personas en situación de discapacidad; (4) personas en condición de desplazamiento forzado y (5) comunidades afrocolombianas, negras, raizales y palenqueras. De igual forma se desarrollaron ocho (8) nuevas guías en temáticas consideradas como son: (6) Justicia abierta; (7) Transparencia y acceso a la información pública; (8) Ética judicial; (9) Transformación digital en la administración de justicia; (10) Protección del ambiente (la naturaleza como sujeto de derecho (Amazonas); (11) Sistema Integrado de Gestión y de Control de la Calidad y Medio Ambiente (SIGCMA, Calidad en la Justicia); (12) Protección de animales y; (13) Tutela: 30 años de la Corte Constitucional, con citas de providencias emanadas solo de las Altas Cortes.

Cada guía resalta elementos importantes en torno a mecanismos judiciales para el ejercicio de los derechos, así como las innovaciones institucionales que permiten un acercamiento amigable de la justicia hacia la ciudadanía.

La guía se divide en cinco apartados. En el primero (mi identidad), se resaltan los elementos característicos de cada tema, así como los criterios que desde la jurisprudencia hacen reconocimiento de las poblaciones vulnerables. El segundo (mis derechos) avanza en el desarrollo de los derechos más relevantes reconocidos en las providencias de las Altas Cortes. En el tercero (las amenazas que enfrento) se presentan los diversos factores que pueden vulnerar el ejercicio de los derechos. El cuarto (la justicia, mi aliada estratégica), está dedicado a los mecanismos institucionales que favorecen el ejercicio de los derechos. Por último (una justicia sensible a mis necesidades), ilustra los elementos dentro de la Rama Judicial que permiten un acercamiento más accesible, amigable y efectivo para el goce de los derechos de la ciudadanía.



# Mi identidad

Dentro de la Rama Judicial del Estado colombiano se han hecho esfuerzos importantes y de vanguardia institucional por mejorar el acceso y la calidad en los sistemas de justicia. En este sentido, fue creado el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente (SIGCMA). De tal suerte que: “El sistema fue iniciado mediante **Acuerdo No. PSAA07-3926 de 2007** y mediante el **Acuerdo No. PSAA14-10161**, ‘Por el cual se actualiza el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad creado mediante Acuerdo PSAA07-3926 de 2007 y se establece el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente – SIGCMA -’ (Rama Judicial, 2021). Dicho sistema se rige por ciertos conceptos que se deben tener en cuenta para poderlo entender de manera completa.

## 1.1 Definiciones

**Acceso a la administración de justicia:** “Este derecho ha sido entendido como la posibilidad reconocida a todas las personas de poder acudir, en condiciones de igualdad, ante las instancias que ejerzan funciones de naturaleza jurisdiccional que tengan la potestad de incidir de una y otra manera, en la determinación de los derechos que el ordenamiento jurídico les reconoce, para propugnar por la integridad del orden jurídico y por la debida protección o restablecimiento de sus derechos e intereses legítimos, con estricta sujeción a los procedimientos previamente establecidos y con plena observancia de las garantías sustanciales y procedimentales previstas en la Constitución y la ley” (CCT-799 de 2011, 2011 citando las Sentencias C-059 de 1993, C-544 de 1993, T-538 de 1994, C-037 de 1996, C-215 de 1999, C-163 de 1999, SU-091 de 2000).

**Deber procesal:** “Entre esos deberes, se cuenta el deber procesal de adecuar la acción a la que legalmente corresponde, y de darle el trámite correspondiente con el fin de evitar el desgaste que representa adelantar todo un proceso para concluirlo con sentencia inhibitoria injustificada (...) el juez debe asumir los deberes encaminados a garantizar el derecho y evitar decisiones que no son de fondo y no resuelven sobre las pretensiones, convirtiéndose en casos de denegación de justicia y vulneración de los derechos fundamentales” (CE 11001-03-15-000-2012-01642-00(AC) de 2013).

**Debido proceso:** El debido proceso constituye un principio esencial en la administración de justicia, al respecto, la Corte Suprema de Justicia ha manifestado que “el debido proceso, como principio fundamental de toda actuación jurisdiccional –en virtud del cual los postulados y valores esenciales de la Constitución Política deben ser puestos en vigencia en cada caso concreto–, comprende una serie de exigencias, cuya plena observancia justifica y legitima el ejercicio del poder estatal de juzgar, con efectos definitivos, los conflictos de la comunidad” (STC ATC881 de 2021).



→ *RECORTE DE I Congreso Iberoamericano de Calidad para la Justicia, (CENDO), 2014)*

**SIGCMA:** Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente, abreviado “SIGCMA” (CS), *Acuerdo No. PSAA14-10161, 2014, art. 1).*

Dadas las anteriores definiciones, se hace necesario recordar que los pilares, es decir, los principios del SIGCMA, así como todos los recursos que se establecen en el proceso de planificación (incluyendo los valores, la misión, la visión, los objetivos estratégicos, entre otros) son exigibles por la ciudadanía y en este sentido, deben permanecer asequibles a ésta por medio de los mecanismos de participación ciudadana en la toma de decisiones de gestión y frente al control que la propia ciudadanía pueda y deba llevar a cabo.

### 1.1.1 Principios

Los principios de la Administración de Justicia, que necesariamente tienen que ver con el SIGCMA, se encuentran consagrados en el **Título I de la Ley 270 de 1996**, estos son: Acceso a la Justicia, Derecho de Defensa, Celeridad y Oralidad, Autonomía e independencia de la Rama Judicial, Gratuidad, Eficiencia, Mecanismos alternativos, Respeto de los Derechos. La observancia de los principios conlleva una relevancia de tal magnitud para el juez, debido a que permite “(...) que los jueces se separen de aquellos juicios en los que encuentren estructuradas circunstancias de hecho, predefinidas por el legislador como causales de recusación o impedimento, que pudieran poner en duda su imparcialidad o independencia; así ocurre, a modo de ejemplo, cuando existen intereses directos del fallador en el litigio, o preferencias personales suyas por alguno de los contendientes” (STC 3179 de 2021).

**Principios de celeridad, eficiencia y efectividad:** La jurisprudencia ha sido reiterativa en cuanto a que los principios “(...) deben orientar el curso de

toda actuación procesal, so pena de que su desconocimiento injustificado devenga en una clara afectación al derecho en la modalidad de acceso a la administración de justicia (...)” (STP2420 de 2021).

**Principios de igualdad y confianza legítima:** Los principios de igualdad y confianza legítima confluyen en que “(...) los jueces están obligados a resolver las materias sometidas a su conocimiento en estricto orden cronológico, con el propósito de garantizar que los expedientes se eva-cúen de acuerdo con su ingreso para decisión y, por esta senda, se evite cualquier tipo de preferencia por motivos indeseables (...)” (STC 3179 de 2021).

**Instrumentos que promueven el debido proceso:** Por otro lado, es importante considerar otros instrumentos que promueven el principio del debido proceso en las actuaciones judiciales: “(...) existen diversos instrumentos de soft law que incluyen las referidas exigencias del debido proceso dentro del listado de valores éticos esenciales del ejercicio de la actividad judicial; destacándose los Principios de Bangalore sobre la Conducta Judicial, elaborados por el Consejo Económico y Social (ECOSOC) de la Organización de Naciones Unidas y el Código Iberoamericano de Ética Judicial, que preparó la Cumbre Judicial Iberoamericana (...)” (STC 3179 de 2021).

### 1.1.2 Pilares estratégicos

La Modernización Tecnológica y Transformación Digital, la Modernización de la Infraestructura Judicial y Seguridad, la Transformación de la Arquitectura Organizacional, la Justicia Cercana al Ciudadano y de Comunicación, la Calidad de la Justicia y la Anticorrupción y Transparencia están constituidos como los pilares estratégicos del SIGCMA. A través de estos pilares, el SIGCMA “(...) se proyecta como

un instrumento de gerencia en la Administración de Justicia, esencial para el mejoramiento continuo de las estrategias de planeación, gestión y seguimiento de las políticas públicas de la Rama Judicial” (CSJ, Acuerdo No. PSAA14-10161, 2014, art. 3).

### 1.1.3 Servicio judicial

El servicio judicial es la materialización del acceso a la justicia y la garantía de la prestación del servicio de los sujetos procesales. Al respecto, la Corte ha manifestado: “(...) la garantía del derecho a la prestación jurisdiccional es imprescindible garantizar la puerta de entrada al sistema de administración de justicia de los ciudadanos que concurren al aparato estatal en busca de la solución a sus conflictos, las garantías para transitar por el proceso y una salida satisfactoria de éste, según lo previsto por el ordenamiento jurídico, lo que comporta la materialización de los derechos a través del respaldo coactivo del Estado para el cumplimiento efectivo de las decisiones adoptadas en el curso del proceso (...)” (CC T-799 de 2011).

### 1.1.4 Política de calidad

Mediante el Acuerdo No. PSAA07-3926 del 15 de Febrero de 2007 se estableció la Política de Calidad de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, estableciendo en su artículo primero: “La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, en su condición de Alta Dirección del órgano administrativo del poder judicial de Colombia, hace manifiesto su compromiso indeclinable de establecer, documentar, implantar, mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad en la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura y, en todas sus dependencias del nivel central y seccional; asimismo, asume como política pública permanente, el aumento progresivo del acceso a la justicia; la eficiencia, la eficacia y la transparencia de todos sus procesos, el cumplimiento de los requisitos de los usuarios, el mejoramiento continuo de su sistema integrado de gestión y control de la calidad y el crecimiento personal y profesional de sus magistrados y empleados con base en la formación, el trabajo en equipo y un clima organizacional de diálogo constructivo que garantice la óptima toma de decisiones” (CSJ, Acuerdo No. PSAA07-3926, 2007, art. 1).

De otra parte, el Consejo de Estado, ha establecido que: “La norma ISO 9000 es un referente internacional de calidad adoptado por numerosas empresas privadas del país, también de muchas en el mundo y en algunas entidades públicas colombianas, la norma define unos requisitos mínimos para la gestión interna de la calidad, los cuales permiten obtener una certificación que en el país solamente dan tres entidades privadas, dos multinacionales y una colombiana que es el ICONTEC (...)” (CE 01606 de 2004, Concepto Sala de Consulta).

Conforme a lo anterior, a través de la Política de Calidad, es posible “(...) contribuir a mejorar la toma de decisiones administrativas en el sector de la justicia, de manera que se optimice no sólo el acceso efectivo a ella, sino la pronta y debida protección o restablecimiento de los derechos consagrados en la Constitución y en la ley, por parte de los funcionarios y empleados de la rama jurisdiccional (...)” (STP 13500 de 2015).

### 1.1.5 Gestión del cambio

La gestión del cambio es un elemento transversal en las organizaciones públicas y privadas. Hace referencia “(...) a los cambios que tienen o deben tener lugar en las entidades como consecuencia de las reformas organizacionales (...)” (Función Pública, 2021). Los aspectos a considerar por las entidades públicas al momento de realizar mediciones relativas al gestión del cambio se deben tener en cuenta tres consideraciones: 1. Cambios con un sentido estratégico; 2. Los servidores públicos deben concentrarse en que sus responsabilidades se alineen al sentido estratégico; 3. Ya que los cambios no son fáciles de asimilar, las áreas de talento humano deberán implementar las estrategias adecuadas para que dicho cambio se pueda realizar en forma efectiva y saludable (Función Pública, 2021a).

### 1.2 Gestión del conocimiento

La Gestión del Conocimiento es un eje transversal para la administración de justicia, “(...) implica administrar el conocimiento tácito (intangibles) y explícito (tangibles) en las entidades para mejorar los productos y servicios que ofrece, su desempeño y los resultados de gestión” (Función Pública, 2021b). La Gestión del Conocimiento constituye un mecanismo que permite “el fortalecimiento de la capacidad y el desempeño institucional” colaborativa y adaptativa (Función Pública, 2021). Uno de los objetivos de la Gestión del Conocimiento se precisa en: “Compartir el conocimiento adquirido o desarrollado en la entidad a través de la generación de redes interinstitucionales o interdependencias; fomentar procesos formales e informales de enseñanza y aprendizaje; garantizar la comunicación efectiva con los grupos de interés y los mismos servidores; fortalecer la memoria institucional a través de herramientas de captura, preservación y difusión del conocimiento” (Función Pública, 2021b).

## ► Para tener en cuenta

**Correlación del sistema de gestión con la administración de Justicia.** “El sistema de gestión constituye una herramienta que facilita a la administración de justicia el cumplimiento efectivo de sus cometidos, en particular, otorgar publicidad a las actuaciones judiciales, a la vez que permite a los ciudadanos el acceso a la administración de justicia” (STP 13500 de 2015).



La Constitución Política en Colombia ha dispuesto de una serie de derechos y principios que se constituyen en garantías del Estado frente a los ciudadanos para el ejercicio de la función pública. En este sentido, **el artículo 23** establece el derecho fundamental a presentar peticiones ante autoridades u organizaciones privadas, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución en garantía de los derechos fundamentales **(CP, 1991, art. 23)**. Además, mediante **el artículo 209** se consagran los principios con base en los cuales debe desarrollarse la función administrativa, y es que no basta solamente con su ejercicio al servicio de los intereses generales, sino que debe desarrollarse con fundamento a los “**principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones**” **(CP, 1991, art. 209)**.

Adicionalmente, **el artículo 228 de la Constitución Política** define la administración de justicia como “**(...) una función pública, e impone a todas las autoridades judiciales la responsabilidad de realizar los propósitos que inspiran la Constitución en materia de justicia, y que se resumen en que el Estado debe asegurar su pronta y cumplida administración a todos los asociados (...)**” **(CC C-037 de 1996)**. Es decir, “**(...) la administración de justicia implica la realización material de los fines del Estado Social de Derecho (Constitución Política, artículo 2), pues a través de esta función pública, entre otras, el Estado garantiza un orden político, económico y social justo, promueve la convivencia pacífica, vela por el respeto a la legalidad y la dignidad humana, y asegura la protección de los asociados en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades públicas (...)**” **(CC T-421 de 2018, citando la Sentencia CC T-283 de 2013)**.

En efecto, buena administración y justicia y calidad en la misma, son condiciones necesarias para el efectivo goce de derechos: “**(...) el Sistema de Gestión de la Calidad propende por las mejores prácticas de la Gestión Pública hacia la calidad y la excelencia; se enfoca hacia la satisfacción de las necesidades de los usuarios y el deber social de la entidad; para con ello aumentar la cultura organizacional de calidad en la atención y servicio al ciudadano (...) la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios tiene que ver directamente con las finalidades del Estado Social, Constitucional y Democrático de Derecho y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos (...)**” **(CC C-826 de 2013)**.

En consonancia con lo anterior, se trazó que “**La misión de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, órgano de gobierno y administración de la Rama Judicial respecto al SIGCMA, consiste en implementarlo y fortalecerlo en todas las dependencias administrativas y judiciales para el mejoramiento continuo de la organización**” **(CS), Acuerdo No. PSAA14-10161, 2014, art. 3, inc. 2)**.

Respecto de la Visión, “(...) el SIGCMA se proyecta como un instrumento de gerencia de la Administración de Justicia, esencial para el mejoramiento continuo de las estrategias de planeación, gestión y seguimiento de las políticas públicas de la Rama Judicial. A través del SIGCMA, el Poder Judicial colombiano, como miembro de la Red Iberoamericana para una Justicia de Calidad, continuará, de acuerdo con los más altos estándares de excelencia, fomentando la investigación, el desarrollo y la innovación en los procesos y procedimientos administrativos y de gerencia de los Despachos Judiciales, con miras a posicionar este sistema en los ámbitos nacional e Internacional” (Rama Judicial, 2021b). Lo anterior siguiendo lo dispuesto en el Acuerdo No. PSAA14-10161, “por el cual se actualiza el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad creado mediante Acuerdo PSAA07-3926 de 2007 y se establece el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente – SIGCMA” (CS), Acuerdo No. PSAA14-10161, 2014, art. 3).

Los objetivos estratégicos del SIGCMA son los siguientes: “1. Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como la razón de ser de la misma. 2. Avanzar hacia el enfoque sistémico integral de la Rama Judicial, por medio de la armonización y coordinación de los esfuerzos de los dis-

tintos órganos que la integran. 3. Cumplir los requisitos de los usuarios de conformidad con la Constitución y la Ley. 4. Incrementar los niveles de satisfacción al usuario, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de los procesos, 5. Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medioambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial. 6. Generar las condiciones adecuadas y convenientes necesarias para la transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana. 7. Mejorar continuamente el SIGCMA, 8. Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la organización. 9. Reconocer la importancia del talento humano y de la gestión del conocimiento en la administración de justicia. 10. Aprovechar, eficientemente los recursos naturales utilizados por la entidad, en especial el uso del papel, el agua y la energía, y gestionar de manera racional los residuos sólidos. 11. Prevenir la contaminación ambiental potencial generada por las actividades administrativas y judiciales. 12. Garantizar el oportuno y eficaz cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a las actividades administrativas y laborales” (CS), Acuerdo No. PSAA14-10161, 2014, art. 5).



→ Imagen de Jerzy Górecki en Pixabay



→ RECORTE DE Imagen de congerdesign en Pixabay



→ RECORTE DE Imagen de Geri Art en Pixabay



Es por lo antes señalado que se puede decir -como lo enuncia la Rama Judicial- que la política de calidad parte de la base del compromiso del Consejo Superior de la Judicatura de “(...) establecer, documentar, implantar, mantener, y mejorar el SIGCMA en todas sus dependencias del nivel central y seccional y en los despachos judiciales, de conformidad con los objetivos y metas establecidas con orientación a la satisfacción de sus usuarios, la preservación de controles efectivos, que le permitan el cumplimiento de su misión institucional” (Rama Judicial, 2021).

Con base en lo antes señalado, se desarrollan los siguientes derechos que debe garantizar el Estado y en particular el servicio judicial, por lo cual los mismos van integrados a los principios orientadores, los pilares estratégicos y a los objetivos estratégicos del SIGCMA:

## 2.1 Acceso a la justicia

La Carta Política dispone que debe garantizarse el “derecho de toda persona para acceder a la administración de justicia. La ley indicará en qué casos podrá hacerlo sin la representación de un abogado” (CP, 1991, art. 229). Por su cuenta, la Corte Constitucional, afirma que: “(...) por medio de su ejercicio se pretende garantizar la prestación jurisdiccional a todos los individuos, a través del uso de los mecanismos de defensa previstos en el ordenamiento jurídico. De esta forma, el derecho de acceso a la administración de justicia constituye un presupuesto indispensable para la materialización de los demás derechos fundamentales (...)” [subrayado fuera del texto] (CC T-799 de 2011).

Pero, la protección verdadera de los derechos se da cuando en efecto se ha realizado la garantía de acceso, pues ha resaltado la Corte Constitucional que: “(...) no es posible el cumplimiento de las garantías sustanciales y de las formas procesales establecidas por el Legislador sin que se garantice adecuadamente dicho acceso (...)” (CC T-268 de 1996). En este sentido, la Corte Constitucional también ha señalado que: “(...) el acceso a la administración de justicia debe ser efectivo, lo cual se logra cuando, dentro de determinadas circunstancias y con arreglo a la ley, el juez garantiza una igualdad a las partes, analiza las pruebas, llega a un libre convencimiento, aplica la Constitución y la ley, si es el caso, proclama la vigencia y la realización de los derechos amenazados o vulnerados” (CC C-037 de 1996).

Como se puede observar, el derecho de acceso a la justicia tiene “(...) un contenido múltiple, del cual se pueden identificar tres categorías (i) aquéllas que tienen que ver con el acceso efectivo de la persona al sistema judicial; (ii) las garantías previstas para el desarrollo del proceso; y (iii) finalmente las que se vinculan con la decisión que se adoptó dentro del proceso en cuestión o la ejecución material del fallo” (CC T-799 de 2011).

Con relación al alcance de derecho de acceso a la administración de justicia la Corte Constitucional ha precisado que: “(...) implica la capacidad y oportu-



→ Colección de guías desarrolladas por el Consejo Superior de la Judicatura en el 2019 para el acceso a la justicia a poblaciones vulnerables.

tunidad para pedir a los órganos jurisdiccionales la aplicación de normas jurídicas a casos concretos, ya sea con el propósito de obtener a favor una sentencia declarativa, o también, con el fin de alcanzar una decisión que contribuya inmediatamente a la materialización de un derecho o interés legítimo ya reconocidos judicial o administrativamente” (CC T-240 de 2002).

## 2.2 Derecho de acceso al ejercicio de administrar justicia

Es importante mencionar que las Altas Cortes han coincidido en que el acceso a la justicia en términos constitucionales es un derecho fundamental como ya se ha presentado. Sobre el particular la Corte Constitucional ha dispuesto que: “El acceso a la justicia en términos constitucionales es un derecho fundamental en sí mismo y un derecho garantía. En efecto, la obligación de garantía respecto del derecho de acceso a la justicia se refiere al deber que tiene el Estado de hacer todo lo que esté a su alcance para el correcto funcionamiento de la administración de justicia. Es decir, se trata de lograr el buen gobierno de la función y la provisión de infraestructura para que los jueces puedan ejercer su importante labor. Entonces, la realización de dicho derecho no se limita a la posibilidad que debe tener cualquier persona de plantear sus pretensiones ante las respectivas instancias judiciales, sino que se trata de una garantía que se extiende a dotar de infraestructura a las juezas y jueces para que puedan acceder al ejercicio de administrar justicia y de esta forma garantizar la eficiente prestación de este servicio público” (CC T-421 de 2018).

Al respecto, la Rama Judicial ha emprendido varias gestiones encaminadas a lograr la prestación de un servicio eficaz, eficiente, así como a proveer la infraestructura necesaria para brindar las garantías constitucionales en ejercicio de la función judicial. El Acuerdo No. PCSJA 21-11788 (CSJ, 2021) que “adopta el modelo de arquitectura empresarial y políticas técnicas para la transformación digital de la Rama Judicial”, se articula de manera integral con los objetivos y procesos del SIGCMA, y aplica a “las corporaciones, dependencias, despachos y demás organismos de las diferentes jurisdicciones, especialidades y niveles de competencia y a los organismos de apoyo administrativo de la gestión judicial de la Rama Judicial” (CSJ, Acuerdo No. PCSJA 21-11788, 2021, arts. 2 y 5).

El objeto del Modelo de arquitectura empresarial de la Rama Judicial es “(...) proveer un entendimiento común para alinear los objetivos estratégicos y las tácticas para su logro representando de forma holística y con vistas multidimensionales, las capacidades, la cadena de valor de los servicios, la estructura organizacional, la información y los procesos, mostrando su relacionamiento con la estrategia, los servicios, las políticas, las iniciativas y los proyectos” (CSJ, Acuerdo No. PCSJA 21-11788, 2021, art. 4).

De igual manera se han desarrollado por parte del Consejo Superior de la Judicatura instrumentos de gestión estratégica que van a permitir el logro de resultados integrales garantizando los derechos que se protegen desde la administración de justicia. La planeación estratégica del Consejo Superior de la Judicatura, incluye una misión, visión y objetivos estratégicos directamente conectados con el SIGCMA, teniendo presente que éste busca ser implementado en todas sus dependencias administrativas y judiciales, para el mejoramiento continuo de la organización.

## 2.3 Derecho de defensa y contradicción - debido proceso y otros derechos

Del contenido del derecho de acceso a la administración de justicia se hace evidente una estrecha relación con el debido proceso, ya que, solo con la efectiva oportunidad y capacidad de impulsar pretensiones jurisdiccionales, será posible garantizar un proceso justo, recto y garantista, que decida sobre los derechos en controversia. Lo anterior ha llevado a la Corte Constitucional a sostener que el “(...) acceso a la justicia se integra al núcleo esencial del debido proceso, por la circunstancia de que su garantía supone necesariamente la vigencia de aquél, si se tiene en cuenta que no es posible asegurar el cumplimiento de las garantías sustanciales y de las formas procesales establecidas por el legislador sin que se garantice adecuadamente dicho acceso” (CC T-799 de 2011, citando la Sentencia T-268 de 1996).

El derecho a la defensa es una de las principales garantías constitucionales y legales en materia del debido proceso y fue definida por la Corte Constitucional como la “(...) oportunidad reconocida a toda persona, en el ámbito de cualquier proceso o actuación judicial o administrativa, de ser oída, de hacer valer las propias razones y argumentos, de controvertir, contradecir y objetar las pruebas en contra y de solicitar la práctica y evaluación de las que se estiman favorables, así como ejercitar los recursos que la otorga” (CC C-025 de 2009). Por otro lado, la Carta Política señala que: “El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas. Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio” (CP, 1991, art. 29, incs. 1 y 2).

De acuerdo con lo señalado por la doctrina y recordado por la Corte Constitucional, en el derecho a la defensa se “(...) concreta la garantía de la participación de los interlocutores en el discurso jurisdiccional, sobre todo para ejercer sus facultades de presentar argumentaciones y pruebas (...) Cabe decir que este derecho fundamental se concreta en dos derechos: en primer lugar el derecho de contradicción, y, en segundo lugar, el derecho a la defensa técnica” (CC T-544 de 2015). El debido proceso comporta al menos los derechos: “(i) a la jurisdicción, que a su vez conlleva las garantías a un acceso igualitario de los jueces, a obtener decisiones motivadas, a



→ *RECORTE DE Imagen de Markus Winkler en Pixabay*

impugnar las decisiones ante autoridades de jerarquía superior y al cumplimiento de lo decidido en el fallo; (ii) al juez natural, identificado como el funcionario con capacidad legal para ejercer jurisdicción en determinado proceso o actuación, de acuerdo con la naturaleza de los hechos, la calidad de las personas y la división del trabajo establecida por la Constitución y la Ley; y (iii) el derecho a la defensa” (CC C-163 de 2019).

## 2.4 Derecho a la defensa técnica

En cuanto a este derecho, debe mencionarse que tiene relevancia “(...) para efectos de disponer de asistencia técnica que permita a los sujetos procesales ser oído y hacer valer sus argumentos y pruebas en el curso de un proceso que lo afecta, ya sea por medio de un abogado designado por confianza o uno asignado por el Estado en casos en que procede el amparo de pobreza. No obstante, como el derecho a la defensa técnica suele realizarse a través de actos de contradicción, notificación, impugnación, solicitud probatoria y alegación, ésta puede ser ejercida de acuerdo con las circunstancias y los diferentes elementos probatorios recaudados, pudiendo ser practicado con tácticas diversas” (CC T-544 de 2015).

## 2.5 Derecho a la igualdad

Sobre este derecho, debe decirse que ha sido bastante desarrollado desde el ámbito interno y externo, al respecto la Corte Constitucional ha referido las “(...) dos dimensiones normativas, la interna, dispuesta en la Constitución Política y la internacional, que involucra los tratados en los que Colombia es Estado parte, las declaraciones de principios respecto de los cuales Colombia es Estado suscriptor, y además los tratados, convenciones y principios alrededor de los cuales el sistema internacional de protección viene construyendo obligaciones concretas de respeto y garantía” (CC C-586 de 2016).

La Carta Política dispuso una definición integral en relación con el derecho a la igualdad, en la que se menciona que: “Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica” (CP, 1991, art. 13, inc. 1). A este respecto, es menester anotar que el derecho a la igualdad está íntimamente relacionado con el derecho a la libertad, frente a la ley y de cara a las garantías

constitucionales, a los derechos, libertades y oportunidades no debe existir ninguna discriminación.

La disposición anterior -según la Corte Constitucional- refiere a “(...) un destinatario universal, que incluye nacionales, extranjeros, personas naturales y personas jurídicas. Se trata aquí de la igualdad formal, de la igualdad de todos ante la ley, que involucra la supresión de privilegios. Fue esta la primera formulación moderna del derecho a la igualdad, que es puramente formal y que omite las referencias al momento material, las desigualdades de la vida real, de la vida cotidiana de las personas” (CC C-586 de 2016).

Menciona la Carta Política que: “El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados” (CP, 1991, art. 13, inc. 2), reconociendo de esta manera las poblaciones vulnerables y sus derechos. Respecto a este inciso menciona la Corte Constitucional que: “(...) no se trata de ‘ser igual a otro’, sino de ‘ser tratado con igualdad’, imponiendo así el mandato de prohibición de trato discriminado, que es el eje del derecho a la igual interpretación e igual aplicación de la ley” (CC C-586 de 2016). Según la Corte Constitucional se prohíbe el trato discriminado, “(...) que conlleven la violación de derechos fundamentales, enumerando los criterios prohibidos o categorías sospechosas’ que de conformidad con la jurisprudencia de la Corte Constitucional, son un conjunto de criterios no taxativos” CC C-673 de 2001; T-314 de 2011, entre otras).

La regla de prohibición de trato discriminado expuesta por la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH), expresa que: “El principio de igualdad y no discriminación posee un carácter fundamental para la salvaguardia de los derechos humanos tanto en el derecho internacional como en el interno. Por consiguiente, los Estados tienen la obligación de no introducir en su ordenamiento jurídico regulaciones discriminatorias, de eliminar de dicho ordenamiento las regulaciones de carácter discriminatorio y de combatir las prácticas discriminatorias” [Negrilla dentro del texto] ((CC-C-586 de 2016).

En adición a lo expuesto, es obligación del Estado Colombiano proteger “(...) especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan” (CP, 1991, art. 13, inc. 3). Según la Corte Constitucional, el deber de promoción señala que: “El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea y efectiva’ y se relaciona con la obligación que tiene el Estado de construir políticas públicas y programas que permitan disminuir las desigualdades reales existentes” [Itálicas dentro del texto] (CC C-586 de 2016).

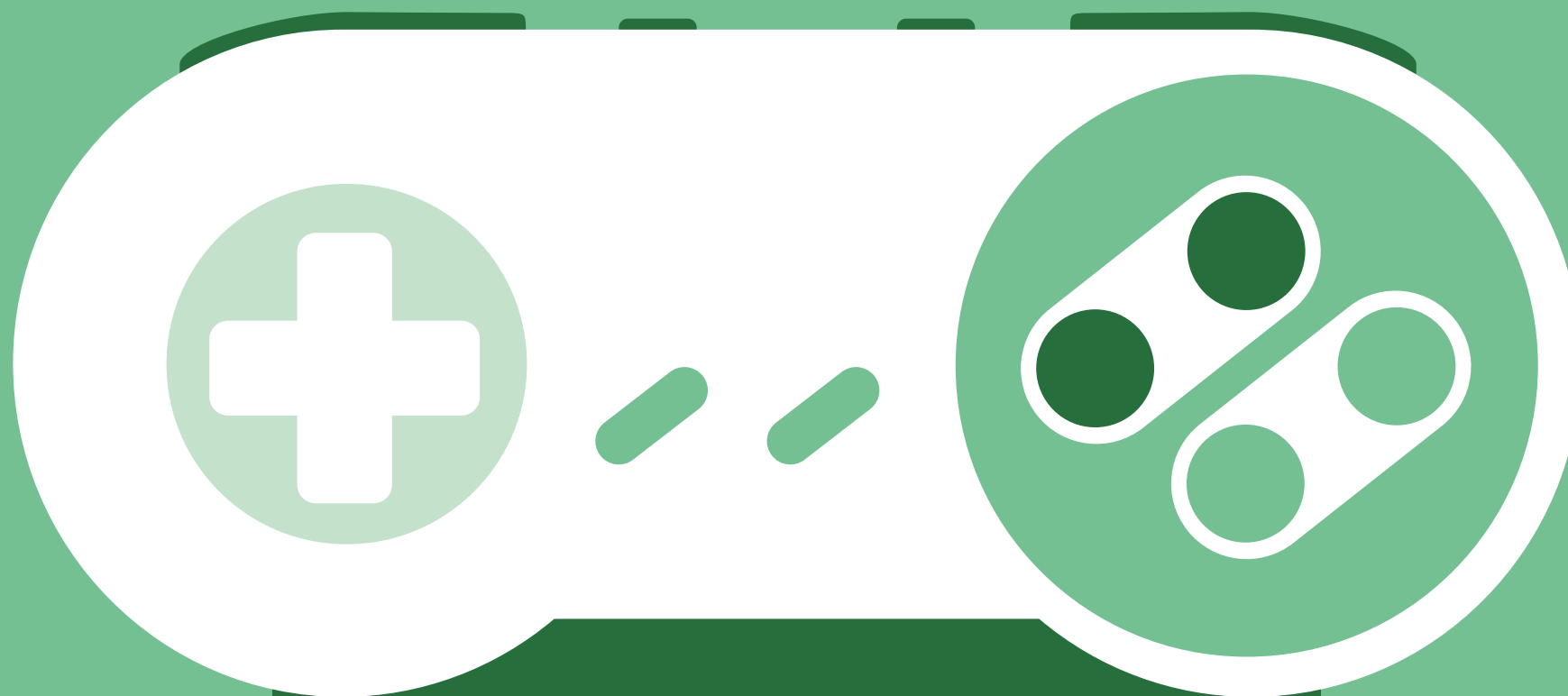
“Manda también el inciso segundo, el cumplimiento de obligaciones de hacer a cargo del Estado, al disponer que este (sic) ‘adoptará medidas en

favor de grupos discriminados o marginados’ (...)” (CC C-586 de 2016). En este orden de ideas, la jurisprudencia ha recalado que: “Los grupos discriminados son aquellos que históricamente han soportado la violación de la igualdad y de otros derechos de los que son titulares, como ha ocurrido con los indígenas, los afrocolombianos, las mujeres, los miembros de la comunidad LGTBI y las personas migrantes de países pobres (...)” (CC C-586 de 2016). Siguiendo la línea de pensamiento, se ha enunciado que el artículo 13 de la Constitución Política consiste propiamente, en una “cláusula general de erradicación de injusticias” (CC C-586 de 2016, citando la Sentencia T-595 de 2002) que debe ser garantía del Estado.

En consecuencia, la Corte Constitucional desde el punto de vista normativo señala que pueden visualizarse al menos 4 elementos: (i) El principio general de igualdad; (ii) La regla de prohibición de trato discriminado; (iii) El mandato de promoción y la obligación de adoptar medidas en favor de los grupos marginados o discriminados y; (iv) El mandato de protección a personas en circunstancias de debilidad manifiesta (CC C-586 de 2016).

## ► Para tener en cuenta

Sobre el ejercicio de los derechos, las Altas Cortes han reiterado que “(...) los derechos fundamentales son básicamente derechos constitucionales que tienen aplicación directa y la cláusula de garantía reforzada, es decir, que, para su efectividad ante los tribunales, la administración o los particulares, pueden ser ejercitadas tanto las acciones de código, de origen legal, como por las acciones constitucionales, preferentemente la acción de tutela” (CC C 586- 2016). Adicionalmente, la Corte Constitucional ha sostenido que: “(...) son derechos fundamentales (i) aquellos derechos respecto de los cuales existe consenso sobre su naturaleza fundamental y (ii) todo derecho que funcionalmente esté dirigido a lograr la dignidad humana y sea traducible en un derecho subjetivo” (CC C-586 de 2016, citando las Sentencias T-002 de 1992, T-227 de 2003, T-760 de 2008, C-288 de 2012 y T-970 de 2014).



# DESAFÍO

Para validar los conocimientos aprendidos con la lectura de esta guía, te invitamos a participar del reto interactivo, respondiendo cada pregunta propuesta en el archivo denominado actividad.

¡Ánimo, puedes participar cuantas veces quieras!

# 3 | Las amenazas que enfrento

Existe una serie de amenazas que enfrentan los ciudadanos y que se encuentran profundamente relacionadas con el SIGCMA toda vez que este sistema permite mitigar los riesgos que asedian a los ciudadanos en torno al pleno goce y ejercicio de sus derechos. En el presente acápite se abordarán las mismas, a saber:

## 3.1 Falta de acceso a la justicia

La falta de acceso a la justicia pone en peligro otros derechos fundamentales de los ciudadanos, debido a que constituye la puerta de entrada al reconocimiento y restablecimiento de dichos derechos. En dicho sentido, el derecho al acceso a la justicia se entiende como “(i) la posibilidad de acceso efectivo de la persona a la administración de justicia; (ii) el curso de un proceso rodeado de todas las garantías judiciales y decidido en un plazo razonable; y (iii) la ejecución material del fallo” (CC T- 897/08 y T-345/10). Lo anterior implica que se debe garantizar el acceso a la justicia, no solo al inicio del proceso, sino, durante toda la vigencia del mismo, incluso, una vez finalizado, con la materialización de la decisión judicial. Al respecto, la Corte Suprema de Justicia ha manifestado: “De presentarse una dilación injustificada en la actividad de la administración o la inobservancia de los términos judiciales, pueden verse comprometidos los derechos fundamentales al debido proceso y acceso a la administración de justicia. En tales eventos, la Corte Constitucional ha indicado que la acción de tutela resulta procedente para proteger las garantías de quienes esperan un pronunciamiento oportuno de la administración de justicia” (STP 11106 de 2021).

## 3.2 Violación al derecho de contradicción y de defensa

La violación al derecho de contradicción y de defensa afecta la prestación eficiente y efectiva del servicio judicial a los ciudadanos y constituye la imposibilidad de los sujetos procesales puedan ser oídos. En este sentido, la Corte Suprema de Justicia, a través de la Sala de Casación Penal, ha manifestado: “Si el derecho de contradicción hace parte del derecho de defensa y los dos son elementos que estructuran la garantía del debido proceso constitucional, no oír a las partes constituye una irregularidad insubsanable, un acto de despotismo jurisdiccional que socava la esencia controversial del proceso penal y que, por lo mismo, no se puede tolerar” (SCP 11279 de 1999).

## 3.3 Dilaciones injustificadas, falta de celeridad y mora judicial

Las dilaciones injustificadas, la falta de celeridad y mora judicial son factores que afectan la eficiencia y eficacia de la justicia en Colombia, y constituye una amenaza los derechos fundamentales de los ciudadanos, “(...) la administración de justicia debe ser pronta, no todo retardo genera

una afectación del derecho a un proceso sin dilaciones, puesto que debe suscitarse un incumplimiento de los términos procesales que tenga un origen ‘injustificado’, es decir, que sea producto de la falta de diligencia de quien administra justicia en el cumplimiento de su función (...)” (CC T-803 de 2012).

La misma Corte Constitucional ha definido las circunstancias en que se presenta la moral judicial, al respecto ha manifestado: “Tal fenómeno, contrario a los derechos fundamentales y debido proceso, se evidencia cuando: (i) se presenta un incumplimiento de los términos señalados en la ley para adelantar alguna actuación judicial; (ii) no existe un motivo razonable que justifique dicha demora, como lo es la congestión judicial o el volumen de trabajo; y (iii) la tardanza es imputable a la omisión en el cumplimiento de las funciones por parte de una autoridad judicial” (CC T-186 de 2017). Sin embargo, las dilaciones injustificadas no deben ser entendidas todas las veces como una consecuencia originada por los funcionarios judiciales, al respecto, la Corte Constitucional en Sentencia de Unificación, precisó: “Debe tenerse en cuenta que en ocasiones la dilación injustificada no es atribuible a una conducta caprichosa o arbitraria del funcionario judicial, sino que deriva de problemas estructurales de la administración de justicia, cuya congestión histórica ha impedido que los despachos se encuentren al día(...)” (CC SU-394 de 2016).

### 3.4 Falta de autonomía e independencia de la Rama Judicial

La Constitución Política establece en el artículo 228 que las decisiones de la administración de justicia son independientes, sobre dicha independencia el Tribunal Constitucional ha manifestado: “[la] independencia, como su nombre lo indica, hace alusión a que los funcionarios encargados de administrar justicia no se vean sometidos a presiones (...) a insinuaciones, recomendaciones, exigencias, determinaciones o consejos por parte de otros órganos del poder, inclusive de la misma rama judicial, sin perjuicio del ejercicio legítimo por parte de otras autoridades judiciales de sus competencias constitucionales y legales” (CC C-365 de 2000). De tal manera, que los principios medulares para contrarrestar esta amenaza, en efecto son: la imparcialidad e independencia de los jueces (CC C-365 de 2000).

### 3.5 Opacidad en la gestión y falta de recursos

La falta de recursos en la administración de justicia influye en la eficiente prestación del servicio judicial, la jurisprudencia ha sido reiterativa al manifestar que: “(...) el juez tiene la obligación constitucional de emitir sentencias que fallen de fondo los problemas jurídicos que sean sometidos a su conocimiento por los ciudadanos. Para cumplir de manera cabal con dicho deber, el funcionario judicial debe hacer uso de los poderes que le otorga la ley procesal” (CE 11001-03-15-000-2012-01642-00(AC) de 2013). Sobre el mismo sentido, el propio Consejo de Estado sigue:

“El juez no puede asumir una posición pasiva que por esa causa, le conduzca a abstenerse de fallar de fondo, pues es su deber adoptar las medidas procesales para hacer eficaz la protección del bien jurídico para cuya efectividad el ciudadano pone en marcha la jurisdicción” (CE 11001-03-15-000-2012-01642-00(AC) de 2013).

### 3.6 Inadecuada gestión de la información judicial

“Existe una obligación a cargo de los despachos judiciales de incluir en forma correcta los datos del proceso en el Sistema de Gestión Judicial Siglo XXI, esto es, abarcando toda aquella información que sea necesaria para que los usuarios de la administración de justicia puedan llevar a cabo una adecuada gestión de sus respectivos negocios, datos que deben ser concordantes con los que reposen en el expediente” (CE 11001-03-15-000-2012-01642-00(AC) de 2013). Así, la misma Corporación continúa enfatizando en que: “Los usuarios de la administración de justicia tienen el legítimo derecho de presumir que es correcta y completa la información consignada en los mensajes de datos del sistema informático, lo cual constituye un presupuesto indispensable para que a los intervinientes en el trámite judicial se les permita acceder a la prestación del servicio y, de esa forma, puedan hacer efectivos sus derechos fundamentales, en especial los derechos a la defensa y al debido proceso” (CE 11001-03-15-000-2012-01642-00(AC) de 2013).

### 3.7 Parcialidad

Sobre la imparcialidad, ha señalado el Tribunal Constitucional que esta: “(...) se predica del derecho de igualdad de todas las personas ante la ley (Art. 13 C.P.), garantía de la cual deben gozar todos los ciudadanos frente a quien administra justicia. Se trata de un asunto no sólo de índole moral y ética, en el que la honestidad y la honorabilidad del juez son presupuestos necesarios para que la sociedad confíe en los encargados de definir la responsabilidad de las personas y la vigencia de sus derechos, sino también de responsabilidad judicial” (CC C-496 de 2016).

Dentro de este contexto, la Corte Constitucional, ha manifestado que la noción de imparcialidad tiene una doble dimensión, estas son: “(i) subjetiva, esto es, relacionada con ‘la probidad y la independencia del juez, de manera que éste no se incline intencionadamente para favorecer o perjudicar a alguno de los sujetos procesales, o hacia uno de los aspectos en debate, debiendo declararse impedido, o ser recusado, si se encuentra dentro de cualquiera de las causales previstas al efecto’; y (ii) una dimensión objetiva, ‘esto es, sin contacto anterior con el thema decidendi, de modo que se ofrezcan las garantías suficientes, desde un punto de vista funcional y orgánico, para excluir cualquier duda razonable al respecto” (CC C-496 de 2016).



→ RECORTE DE Imagen de Shameer Pk en Pixabay

### 3.8 Corrupción, amenazas y otras situaciones críticas

La corrupción constituye un reto dentro de la administración de justicia, va en contra del principio de la buena fe, “(...) que se deriva la presunción que cobija a todas las actuaciones de los particulares frente al Estado, y el deber de comportarse conforme con sus postulados, (...) el aludido fraude también implica la protección de la administración de justicia”, por lo que es obligación del juez de tutela adoptar todas las medidas tendientes a evitar que el fraude la corrompa” (CC T-073 del 2019 citando CC A-167 de 2013).

El fraude constituye una infracción a la ley, la jurisprudencia constitucional ha esbozado varias razones, las cuales se encuentran: “Por una parte, los actos realizados en fraude a la ley no impiden la debida aplicación de la norma que se hubiese tratado de eludir. Por otra, producen una situación que atenta contra el orden constitucional y los principios que inspiran el reconocimiento de un derecho previsto por una disposición particular, la cual es empleada para obtener el resultado no deseado por el legislador” (CC-SU-627 de 2015).

Por último, la Corte Constitucional, en su línea jurisprudencial ha manifestado sobre la cosa juzgada fraudulenta, esgrimiendo que “(...) no se configura únicamente en el evento en que se adopte una decisión con fines ilegales ligados a una intención dolosa, sino que también se materializa en aquellos eventos en los que el juez adopta una decisión fundada en el fraude a la ley, derivada de una interpretación normativa abiertamente contraria a los postulados constitucionales y a la buena fe judicial” (CC-SU-627 de 2015).

#### ► Para tener en cuenta

“El correo [info@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:info@cendoj.ramajudicial.gov.co) tiene como finalidad brindar información al ciudadano de manera permanente, facilitar el acceso de los usuarios a la administración de justicia, este canal fue dispuesto para apoyo de los usuarios que lo requieran para proveer asistencia respecto de los trámites y servicios” (Rama Judicial, 2021).



La Rama Judicial a través del Consejo Superior de la Judicatura realizó la implementación de gestión de la calidad y medio ambiente, a través del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente (en adelante, SIGCMA), que ha adoptado diferentes normas como instrumentos de gerencia, encaminados a la mejora continua en el desempeño de las funciones judiciales (Rama judicial, 2021). Esto configura paso decidido a mejorar los sistemas, y la calidad de la justicia y, por lo tanto, perfila la alianza de la justicia con la ciudadanía.

#### 4.1 Presentación general de los instrumentos jurídicos

El Estado Colombiano, siendo caracterizado conforme el artículo 1 de la Constitución Política como un Estado Social de Derecho, cuenta con una variedad importante de instrumentos e instituciones judiciales que son útiles y accesibles a la ciudadanía, mediante los cuales se pretende brindar y garantizar los derechos fundamentales, los principios y las demás garantías y libertades que se deben cumplir en el servicio judicial.

En este sentido, el SIGCMA se constituye en un instrumento de gerencia de la Administración de Justicia para su mejoramiento continuo. Con tal instrumento, el Poder Judicial colombiano -como miembro de la Red Iberoamericana para una justicia de calidad- ayudará a posicionar la justicia colombiana como referente nacional e internacional, promocionando la investigación, la planeación estratégica, la innovación, la gestión del conocimiento y el gerenciamiento con excelencia de los despachos públicos (Cfr. CSJ, s.f., p. 22).

Los mecanismos inherentes al SIGCMA son: el (i) control interno; (ii) el control social que a su vez permite la utilización de mecanismos como el derecho de petición, la denuncia, la queja, reclamos y observaciones ante autoridades competentes, así como presentar acciones populares, acciones de cumplimiento, acciones de tutela, participar en audiencias públicas y cualquier otro que implique hacer el uso de herramientas del control social y; el denominado (iii) “control público” ejercido a través de los diferentes instrumentos de control de las ramas y de los órganos autónomos e independientes.

##### 4.1.1 Control interno

De acuerdo con lo mencionado por la Corte Constitucional, en desarrollo del artículo 209 de la Carta Política, “(...) las autoridades administrativas deben tener un Control Interno que debe basarse en los principios consagrados en ese mandato superior y en los términos establecidos por la ley, para así cumplir con los fines señalados por el Estado [conforme a lo dispuesto en la Ley 87 de 1993]” (CC C-826 de 2013). Asimismo, la normativa ha indicado que: “Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes,

métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos” (Ley 87, 1993, art. 1, inc. 1).

Así las cosas, “(...) la jurisprudencia de esta Corporación ha destacado la importancia dada por la Constitución al sistema de Control Interno, haciendo una detallada y clara exposición de este tipo de control a la administración pública, *catalogándolo, junto con las contralorías en el ámbito de sus competencias, como un instrumento de naturaleza gerencial de la mayor importancia dentro de la estrategia institucional con el fin de lograr un efectivo control de gestión y, por contera, de garantizar el cumplimiento de los objetivos superiores asignados a los diferentes órganos del poder público, los cuales se concretan en la realización material de los fines esenciales del Estado atendiendo precisamente a los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, consagrados en el artículo 209 Superior*” [Itálicas fuera del texto] (CC C-826 de 2013).

Los objetivos del control interno son: “a) Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten; b) Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional; c) Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad; d) Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional; e) Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros. f) Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos; g) Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación; h) Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.” (Ley 87, 1993, art. 2).

Con base en lo antes expuesto, el control interno se convierte en un instrumento para cumplir los objetivos y fines del servicio, en particular, vincula a la administración pública en el compromiso respecto de la planeación y resultados de impacto para la generación de valor público; y permite que la ciudadanía asegure el cumplimiento de las metas en beneficio de sus derechos y garantías, a través de la aplicación de los principios constitucionales y legales, como el principio de eficacia, eficiencia, economía, celeridad, moralidad, imparcialidad, publicidad y demás establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política, entre otros aplicables a cada materia.



→ RECORTE DE II Foro Control Social (Consejo Superior de la Judicatura, 2007)

#### 4.1.2 Control social

Con base en lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 489 de 1998, el cual fue modificado por el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011: “Todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar los principios de la participación y democratización de la gestión pública. Lo anterior, con el objeto de involucrar a los ciudadanos en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública” (Ley 1474, 2011, art. 78 inc. 1). El control social hace que los ciudadanos sean parte integral de la gestión a través de la participación en los diferentes escenarios de discusión en el ciclo del desarrollo de políticas públicas. “El control social es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados” (Función Pública, 2018, Glosario).

A través del control social como instrumento que se tiene disponible frente a la ciudadanía y de cara a las diferentes organizaciones de la sociedad civil, éstas podrán participar en los diferentes ciclos y actividades de la gerencia pública a través de las siguientes acciones: “a) Convocar a audiencias públicas; b) Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana; c) Difundir y promover los derechos de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la Administración Pública; d) Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos; e) Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan; f) Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa” (Ley 1474, 2011, art. 78 lit. a-f).

Adicionalmente, existen otros instrumentos para que la ciudadanía interactúe y participe en todas las actividades del ciclo de gestión pública,



→ *RECORTE DE I Conversatorio Internacional de Gestión de Calidad en la Administración de la Justicia en Colombia (Centro de Documentación Judicial, 2000)*

cumpliendo de esta manera con el ejercicio de la participación democrática y del control social, así: a) Solicitar la información pública que se requiera para el desarrollo de su labor, en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; b) Presentar observaciones de la labor desarrollada al ente encargado de la política pública; c) Presentar peticiones, denuncias, quejas y reclamos ante las autoridades competentes. d) Presentar acciones populares en los términos de la **Ley 472 de 1998**; e) Presentar acciones de cumplimiento en los términos de la **Ley 393 de 1997**; f) Presentar acciones de tutela en los términos del **Decreto número 2591 de 1991**; g) Participar en audiencias públicas ante los entes que las convoquen; h) Hacer uso de los recursos y acciones legales que se requieran para el desarrollo del control social (**Ley 1437 de 2011**).

Se puede desarrollar el control social a través de veedurías ciudadanas, las Juntas de vigilancia, los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios, las auditorías ciudadanas y las instancias de participación ciudadana, en los términos de las leyes que las regulan, y a través del ejercicio de los derechos constitucionales dirigidos a hacer control a la gestión pública y sus resultados.

#### 4.2 Control público ejercido por las distintas ramas del poder público y los órganos de control

El SIGCMA como instrumento del sistema de control y de gestión de la Rama Judicial, está sujeto a los diferentes controles aplicables por las distintas ramas del poder público, por lo que se constituye en una institución fundamental del Estado de Derecho, por lo que es ejercido por los distintos órganos de acuerdo con sus funciones.

El control administrativo de la Rama Ejecutiva, dispuesto en el capítulo XV de la Ley 489 de 1998, que establece la titularidad del control en cabeza del Presidente de la República y en los ministros y directores de Departamento Administrativo, quienes ejercerán el control administrativo sobre los organismos o entidades que conforman la Administración Pública. Al respecto, es importante tener presente las funciones de control que en materia de la planeación estratégica se erigen sobre el SIGCMA en relación con el cumplimiento de metas estratégicas y el seguimiento que de éstas se realiza desde el Departamento Administrativo de la Función Pública y del Departamento de Planeación Nacional, entre otros.

El control administrativo “se orientará a constatar y asegurar que las actividades y funciones de los organismos y entidades (...) se cumplan en armonía con las políticas gubernamentales, dentro de los principios de la presente Ley y de conformidad con los planes y programas adoptados” (**Ley 489, 1998, art. 104**).

Dentro del control administrativo están los distintos medios de control de los actos administrativos y demás documentos que sean expedidos, y que deban ser publicados conforme al **artículo 8 de la Ley 1437 de 2011**, es decir Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (en adelante, CPACA).

En materia del control judicial se encuentran el ejercicio de los distintos medios de control que trae el CPACA tales como, el control inmediato de legalidad, la nulidad, la nulidad y el restablecimiento del derecho, la reparación directa, la protección de derechos colectivos, reparación de los perjuicios causados a un grupo, la acción de cumplimiento, entre otras los cuales pueden ser ejercidos como instrumentos para hacer valer frente a los principios, objetivos, garantías y pilares del SIGCMA.

El control ejercido por los órganos de control, a través del ejercicio del control fiscal en cabeza de la Contraloría General de la República y de las contralorías territoriales, la Constitución Política menciona que: “El control fiscal se ejercerá en forma posterior y selectiva, y además podrá ser preventivo y concomitante, según sea necesario para garantizar la defensa y protección del patrimonio público” (CP, 1991, art. 267).

Por último, el control disciplinario que se ejerce en cabeza de Procuraduría General de la Nación que es “titular del ejercicio preferente del poder disciplinario en cuyo desarrollo podrá iniciar, proseguir o remitir cualquier investigación o juzgamiento de competencia de los órganos de control disciplinario interno de las entidades públicas [y personerías distritales y municipales]. Igualmente podrá asumir el proceso en segunda instancia (Ley 734, 2002, art. 3, inc. 1). Para la Corte Constitucional: “El control disciplinario es un elemento indispensable de la Administración Pública, en la medida en que el mismo se orienta a garantizar que la función pública sea ejercida en beneficio de la comunidad y para la protección de los derechos y libertades de los asociados” (CC C-1061 de 2003).

En relación con la aplicación del SIGCMA, se ejercerá el control fiscal en relación con la administración y manejo de los recursos vinculados a cada una de las actividades a desarrollar para el cumplimiento de objetivos, así como el control disciplinario por el cumplimiento de las normas asociadas al SIGCMA.

## ► Para tener en cuenta

Respecto de la política de calidad y el control en la gestión pública la Corte Constitucional ha expresado que: “[La] calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios tiene que ver directamente con las finalidades del Estado Social de Derecho y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, a través de herramientas de gestión de calidad creadas y diseñadas por el Legislador, y el Constituyente introdujo el control de gestión y de resultados, con el fin que la prestación de los servicios a cargo del Estado y el rendimiento fiscal no escapen al control del ordenamiento jurídico y con ello se logre la satisfacción del usuario y se garantice con ello los derechos constitucionales de los ciudadanos y de la comunidad en general. (ii) Existe una íntima relación o complementariedad entre el Sistema de Gestión de la Calidad y el Control Interno, y entre estos y el Control Fiscal, manteniendo sin embargo cada uno su naturaleza y finalidades constitucionales y legales” (CC C-826 de 2013).



→ RECORTE DE I Conversatorio Internacional de Gestión de Calidad en la Administración de la Justicia en Colombia (Centro de Documentación Judicial, 2000)

# 5 Una justicia sensible a mis necesidades

La calidad de la justicia es un elemento transversal para garantizar el acceso a la misma por parte de los ciudadanos. El Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad, establece en su enunciado primero: “**Reconocer a la persona usuaria como razón de ser de la Justicia**”, en dicho sentido, establece: “**La calidad en el ámbito de la Justicia siempre debe estar orientada al cumplimiento de las expectativas y requerimientos de la persona usuaria. Tiene que dar respuesta a las necesidades de la población con equidad, objetividad y eficiencia. Un sistema de gestión de calidad, debe ser capaz de dar respuesta precisa y oportuna a los conflictos suscitados y susceptibles de ser resueltos con apego al Derecho**” (Cumbre Judicial Iberoamericana, 2012, enunciado I).

## 5.1 Cuestiones importantes que permiten la garantía de derechos

De conformidad con lo anteriormente expuesto, la Corte Constitucional ha denominado al derecho a la administración de justicia, como derecho a la tutela judicial efectiva, definiéndolo como “(...) **la posibilidad reconocida a todas las personas residentes en Colombia de poder acudir en condiciones de igualdad ante los jueces y tribunales de justicia, para propugnar por la integridad del orden jurídico y por la debida protección o el restablecimiento de sus derechos e intereses legítimos, con estricta sujeción a los procedimientos previamente establecidos y con plena observancia de las garantías sustanciales y procedimentales previstas en las leyes**” (CC C-279 de 2013, citando la Sentencia C-1083 de 2005).

En consonancia con lo anterior, los principios del SIGCMA son exigibles a través de diferentes mecanismos e instrumentos, toda vez que son los mismos del estatuto de administración de justicia conforme al título primero de la **Ley 270 de 1996**, que enuncia los principios de la administración de justicia, es decir: (i) Administración de Justicia, (ii) Acceso a la Justicia, (iii) Derecho de defensa, (iv) Celeridad y oralidad, (v) Autonomía e independencia de la Rama Judicial, (vi) Gratuidad, (vii) Eficiencia, (viii) Mecanismos Alternativos, (ix) Respeto de los derechos (Rama Judicial, 2021).

Existen varios mecanismos e instrumentos que proporcionan las disposiciones normativas en Colombia y que permiten el cumplimiento de los instrumentos de planeación estratégica que se ha previsto por parte de la Rama Judicial para lograr el mejoramiento continuo, el cumplimiento de la misión, visión, valores, principios, pilares estratégicos, objetivos estratégicos, principios de la Administración de Justicia de la Rama Judicial, entre otros.

## 5.2 Deberes y obligaciones de las autoridades judiciales

Las autoridades se encuentran obligadas al cumplimiento de sus planes, programas y proyectos, así como a la prestación de servicios de calidad que generen impacto en la ciudadanía y valor público. Con base en este

punto, las Altas Cortes se han pronunciado sobre el cumplimiento de dichas obligaciones a través del cumplimiento de los principios de la función administrativa de la planeación estratégica, y de la gestión de calidad. Esto, complementado con el ejercicio de los controles, ayuda a garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas estratégicas como las que se plantea la Rama Judicial a través del SIGCMA.

Las autoridades judiciales tienen deberes y obligaciones en el derecho de acceso a la administración de justicia, entre ellos el cumplimiento de sus funciones con el propósito de llevar hasta su culminación el proceso encomendado, así “(...) el derecho de acceso a la administración de justicia comporta un deber dirigido a los funcionarios judiciales, consistente en decidir de fondo cada uno de los asuntos que se someten a su estudio, siendo, por excepción, procedente la resolución inhibitoria de los mismos únicamente cuando el funcionario ha agotado todas las alternativas jurídicas posibles para resolver el caso, siempre bajo el imperativo de la eficacia del derecho sustancial (...)” (CE 11001-03-15-000-2012-01642-00(AC) de 2013).

Como se ha comentado, los mecanismos e instrumentos de control son principalmente interno, social y público, los cuales permiten un seguimiento efectivo de las acciones judiciales, así como una condición de posibilidad real de goce de derechos y, por lo tanto, dota a la justicia de sensibilidad con respecto a sus ciudadanos.

## ► Para tener en cuenta

La Corte Interamericana de Derechos Humanos ha manifestado que: “(...) la inexistencia de un recurso efectivo contra las violaciones a los derechos reconocidos por la Convención constituye una transgresión de la misma por el Estado Parte en el cual semejante situación tenga lugar. En ese sentido debe subrayarse que, para que tal recurso exista, no basta con que esté previsto por la Constitución o la ley o con que sea formalmente admisible, sino que se requiere que sea realmente idóneo para establecer si se ha incurrido en una violación a los derechos humanos y proveer lo necesario para remediarla” (CC T-799 de 2011).



→ RECORTE DE I Congreso Iberoamericano de Calidad para la Justicia, (CENDOJ), 2014)

# 6 Normas

## 6.1 Normas internacionales

Convención Americana sobre Derechos Humanos, 1969, OEA.

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, 1966, Naciones Unidas.

## 6.2 Normas nacionales

<i>Constitución Nacional</i>	Especialmente los artículos 23, 209, 228, 256 y 257.
<i>Ley 270 de 1996</i>	Ley Estatutaria de la Administración de Justicia.
<i>Ley 872 de 2003</i>	Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
<i>Ley 962 de 2005</i>	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
<i>Ley 1474 de 2011</i>	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
<i>Ley 1778 de 2016</i>	Ley Antisoborno.
<i>Decreto 1599 de 2005</i>	Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
<i>Decreto 1499 de 2017</i>	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
<i>Decreto 612 de 2018</i>	Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
<b>Consejo Superior de la Judicatura</b>	
<i>Acuerdo No. PSAA07-3926 de 2007</i>	Por el cual se establece la Política de Calidad de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura y se dictan reglas para asegurar su implementación.
<i>Acuerdo No. PSAA14-10161 de 2014</i>	Por el cual se actualiza el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad creado mediante Acuerdo PSAA07-3926 de 2007 y se establece el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente – SIGCMA -.

*Acuerdo No. PCSJA 21-11788 de 2021* | Adopta el modelo de arquitectura empresarial y políticas técnicas para la transformación digital de la Rama Judicial, el cual se articula de manera integral con los objetivos y procesos del SIGCMA.

### 6.3 Jurisprudencia complementaria

#### Corte Suprema de Justicia

Sentencia de la Sala de Casación Civil (SC) - Sentencia de la Sala de Casación Laboral (SL) - Sentencia de la Sala de Casación Penal (SP) - Sentencia de Tutela Sala Civil (STC) - Sentencia de Tutela sala Penal (STP) - Sentencia de Tutela Sala Laboral (STL).

<i>STC ATC881-2021</i>	Observancia justifica y legitima el ejercicio del poder estatal de juzgar, con efectos definitivos, los conflictos de la comunidad.
<i>STC 3179,2021</i>	Principios de la Administración de Justicia.
<i>STP 2240 de 2020</i>	Derecho de acceso a la administración de justicia.
<i>STP 11106 de 2021</i>	La acción de tutela resulta procedente para proteger las garantías de quienes esperan un pronunciamiento oportuno de la administración de justicia.
<i>CSJ, SCP Expediente 11279 de 1999</i>	No oír a las partes constituye una irregularidad insubsanable, un acto de despotismo jurisdiccional que socava la esencia controversial del proceso penal.
<i>STC 3771 de 2020</i>	Uno de los objetivos principales que tiene la separación de los poderes públicos es la garantía de la independencia de los jueces.

#### Corte Constitucional

<i>CCC-037 de 1996</i>	Revisión constitucional de la Ley Estatutaria de la Administración de Justicia.
<i>CC T-018 de 2017</i>	El derecho a la defensa y al debido proceso.
<i>CC T-803 de 2012</i>	Las dilaciones injustificadas, la falta de celeridad y mora judicial son factores que afectan la eficiencia y eficacia de la justicia en Colombia.
<i>CC T-186 de 2017</i>	La congestión judicial o el volumen de trabajo; y la tardanza es imputable a la omisión en el cumplimiento de las funciones por parte de una autoridad judicial.
<i>CCC-496 de 2016</i>	Se deben ofrecer las garantías suficientes, desde un punto de vista funcional y orgánico, para excluir cualquier duda razonable al respecto.
<i>CC T-218 de 2012</i>	La corrupción constituye un reto dentro de la administración de justicia, va en contra del principio de la buena fe.
<i>CCC-279 de 2013</i>	La Corte Constitucional ha denominado al derecho a la administración de justicia, como derecho a la tutela judicial efectiva.
<i>CC-SU-627 de 2015</i>	El fraude constituye una infracción a la ley.
<i>SU-394 de 2016</i>	La dilación injustificada no es atribuible a una conducta caprichosa o arbitraria del funcionario judicial.
<i>T-421 de 2018</i>	El acceso a la justicia en términos constitucionales es un derecho fundamental en sí mismo y un derecho garantía.
<i>T-283 de 2013</i>	Derecho al acceso a la justicia- Concepto y contenido.
<i>C-544 de 1993</i>	Acceso a la administración de justicia.
<i>T-538 de 1994</i>	Buena fe, error jurisdiccional y debido proceso.
<i>C-037 de 1996</i>	Principios de la administración de justicia.
<i>SU-091 de 2000</i>	Derechos al debido proceso y acceso a la administración de justicia.

Consejo de Estado

<i>Concepto Sala de Consulta C.E. 01606 de 2004</i>	Sistema Integrado de Gestión en el Sector Público.
<i>CE 11001-03-15-000-2012-01642-00(AC) de 2013</i>	El juez debe asumir los deberes encaminados a garantizar el derecho y evitar decisiones que no son de fondo y no resuelven sobre las pretensiones, convirtiéndose en casos de denegación de justicia y vulneración de los derechos fundamentales.

## 6.4 Otros recursos

Consejo Superior de la Judicatura. (s.f.). Manual de Calidad SIGCMA: Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente. Colombia: Consejo Superior de la Judicatura-Sala Administrativa. Recuperado en: <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/8957139/22744712/Manual+de+Gesti%C3%B3n+y+Calidad+FINAL.pdf/32bc3ab0-370a-4d50-b8c5-8ce5e54460e8>

Cumbre Judicial Iberoamericana. (2012). Decálogo Iberoamericano de Calidad para la Justicia. Argentina: Cumbre Judicial Iberoamericana. Recuperado de: [http://www.oas.org/juridico/PDFs/Mesicic5\\_col\\_RJ\\_anex7.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/Mesicic5_col_RJ_anex7.pdf)

Función Pública. (2018). Glosario, recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Control+Social>

Función Pública. (2021a). Adaptación al Cambio Organizacional, recuperado de: [https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset\\_publisher/sqxafjubsrEu/content/adaptacion-al-cambio-organizacional/28585938](https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/adaptacion-al-cambio-organizacional/28585938)

Función Pública. (2021b). ¿Qué es gestión del conocimiento?, recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/que-es-gestion-del-conocimiento>

Rama Judicial. (2021a). Centro de Documentación Documental [CENDO]], recuperado de: <https://www.ramajudicial.gov.co/web/centro-de-documentacion-judicial/red-iberius-red-iberoamericana-de-centros-de-documentacion-judicial>

Rama Judicial. (2021b). Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente [SIGCMA], recuperado de: <https://www.ramajudicial.gov.co/web/sistema-integrado-gestion-de-la-calidad-y-el-medio-ambiente/inicio>

# COLECCIÓN GUÍAS PEDAGÓGICAS

---

## Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente - SIGCMA

En desarrollo de las actividades de divulgación de conocimiento jurisprudencial, realizadas por el Consejo Superior de la Judicatura, las cuales involucran la recopilación de las providencias emitidas por las Altas Cortes, bajo el esquema de la colección «Guías Pedagógicas Jurisprudenciales» que hoy ponemos a disposición de los servidores judiciales y de la ciudadanía en general con el ánimo de fortalecer el acceso a la información jurídica de la Rama Judicial.

Este material de contenido académico y pedagógico, pretende garantizar a los servidores judiciales, a los usuarios de la justicia y a los ciudadanos, la disponibilidad, conservación, consulta y accesibilidad de estas temáticas tan importantes para la construcción de la transparencia en la administración judicial, y de paso, posicionarlo como insumo fundamental para el conocimiento de la memoria histórica institucional.

Para el Consejo Superior de la Judicatura es esencial continuar esta labor de actualización de las guías ya elaboradas y realizar otras nuevas en el futuro, cuyas temáticas estén relacionadas con los asuntos objeto de estudio de las Altas Cortes, todo con el fin de facilitar su acceso en forma didáctica y el conocimiento de ciertos temas de interés aquí desarrollados.

Consejo Superior de la Judicatura, 2021