ACUERDO PCSJA26-12612
11 de noviembre de 2026

"Por el cual se adopta la Política Institucional de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial, y se implementa el Modelo de Atención al Usuario y al Servidor de la Rama Judicial"

EL CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA

En ejercicio de las facultades constitucionales y legales, especialmente las conferidas en el numeral 3 del artículo 257 de la Constitución Política, el numeral 1, literal *i)* del artículo 85 y numerales 1, 2, 3, 4, 5, y 16 del artículo 153 de la Ley 270 de 1996, modificada por la Ley 2430 de 2024; de conformidad con lo dispuesto en la sesión del 5 de noviembre de 2026 y,

CONSIDERANDO

Que el artículo 1 de la Constitución Política de Colombia establece que el Estado Social de Derecho se funda en el respeto a la dignidad humana, principio esencial que emana al servicio público de la administración de justicia. La Corte Constitucional, en la Sentencia T-227 de 2003, precisó que la dignidad humana se traduce en un valor dentro de un sistema que por su naturaleza es esencial, subjetivo e inherente, dirigido a lograr el desarrollo del ser humano en la sociedad de acuerdo con las especiales condiciones y calidades, en el marco de una lógica de inclusión.

Igualmente, el artículo 13 de la Carta Política consagra 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 discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados», protegiendo 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».

De conformidad con los artículos 228 y 229 de la Constitución Política, la Rama Judicial funciona de manera desconcentrada y autónoma, atendiendo al ciclo de valor público del servicio de justicia para el ciudadano y grupos de interés; y a su vez, «garantiza el derecho de toda persona para acceder a la administración de justicia». Para garantizar su adecuado funcionamiento, el artículo 2 de la Ley 270 de 1996, Estatutaria de la Administración de Justicia, modificado por el artículo 2 de la Ley 2430 de 2024, establece la obligación de

garantizar el acceso a la justicia a todas las personas, independientemente de sus circunstancias personales, medios o conocimientos.

Además, el numeral 3 del artículo 257 de la Constitución Política atribuye al Consejo Superior de la Judicatura la facultad de dictar los reglamentos necesarios para el eficaz funcionamiento de la administración de justicia, competencia que habilita la adopción de políticas institucionales orientadas a fortalecer la prestación del servicio de atención y la relación con las personas usuarias.

En virtud de lo dispuesto en el numeral 1, literal i) del artículo 85 de la Ley 270 de 1996, modificado por el artículo 35 de la Ley 2430 de 2024, corresponde al Consejo Superior de la Judicatura «Aprobar los reglamentos necesarios para el eficaz funcionamiento de la administración de justicia», y, en ejercicio de esta facultad, expedir el «reglamento de las oficinas de atención al usuario y de atención al servidor judicial», como un compromiso institucional de acercar la justicia a los usuarios y ampliar la cobertura en la prestación de los servicios como garantía a una justicia eficiente y efectiva.

Por su parte, en el marco de la modernización de la Rama Judicial se adoptó el Plan Sectorial de Desarrollo 2023-2026 «Hacia una justicia confiable, digital e incluyente», el cual establece como objetivos estratégicos la confianza pública, la transparencia y la rendición de cuentas, junto con la transformación digital y la consolidación de una justicia cercana, accesible y sensible a las realidades territoriales y poblacionales. Posteriormente, el artículo 87 de la Ley 270 de 1996, modificado por el artículo 37 de la Ley 2430 de 2024, estableció que los planes sectoriales de desarrollo de la Rama Judicial deben comprender, como mínimo, aspectos relacionados con el servicio al ciudadano (numeral 6° del citado artículo).

Adicionalmente, el artículo 122 de la precitada Ley Estatutaria de Administración de Justicia, modificado por el artículo 62 de la Ley 2430 de 2024, consagra el derecho de todas las personas a comunicarse con los órganos y despachos de la Rama Judicial a través del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Así mismo, la Ley 2213 de 2022 adoptó el uso de estas tecnologías en las actuaciones judiciales como regla general, sin perjuicio de garantizar la atención presencial cuando sea requerida. Esta ley también obliga a las autoridades judiciales a respetar el derecho a la igualdad, brindando medidas especiales a la población en condición de vulnerabilidad o en sitios donde no se disponga de conectividad digital.

En el mismo sentido, el artículo 153 de la Ley 270 de 1996, modificado por el artículo 76 de la Ley 2430 de 2024, establece como deberes de los funcionarios y empleados observar permanentemente en sus relaciones con el público el respeto por la dignidad humana, ofrecer atención especial a las personas en situación de vulnerabilidad, y utilizar un lenguaje que les permita comprender el alcance de los procedimientos y decisiones judiciales.

En desarrollo del enfoque de inclusión, la Ley 982 de 2005, orientada a promover la inclusión social de las personas sordas y sordociegas, estableció en su artículo 8° que “Las

entidades estatales de cualquier orden, incorporan paulatinamente dentro de los programas de atención al cliente, el servicio de intérprete y guía intérprete para las personas sordas y sordociegas que lo requieran de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio”, garantizando así el acceso efectivo a la comunicación y a la justicia.

De igual manera, la Ley 1346 de 2009 aprobó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que en su artículo 13 prevé que los Estados deben garantizar el acceso efectivo a la justicia en igualdad de condiciones, incluyendo ajustes de procedimiento y apoyo adecuado para personas con discapacidad.

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 dispone que «En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión institucional […]», como mecanismo para fortalecer la transparencia, la mejora continua del servicio y la confianza en la gestión pública.

En materia de derecho de petición, la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), y la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho de petición, establecen el deber de las autoridades de «Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción», así como «Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto»; medidas que facilitan la interacción con los usuarios y garantizan que la información sea clara, accesible y comprensible.

Por otro lado, el Consejo Superior de la Judicatura, en sesión del 1° de febrero de 2012, aprobó la adopción del Código Iberoamericano de Ética Judicial como guía ética para todos los servidores judiciales, decisión comunicada mediante la Circular PSAC12-3 del 8 de febrero de 2012. El Código, como instrumento derivado de la Cumbre Judicial Iberoamericana, constituye un compromiso con la excelencia, la integridad y la legitimidad del Poder Judicial, que resalta el deber de cortesía, diligencia y respeto para un mejor funcionamiento de la administración de justicia.

Frente a la garantía de derechos de las personas con discapacidad, la Ley 1618 de 2013 dispuso medidas para garantizar el ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad, imponiendo a las autoridades, tanto judiciales como administrativas, la obligación de asegurar la accesibilidad, realizar ajustes razonables y ofrecer apoyos adecuados, con el propósito de garantizar su participación efectiva en los procesos y servicios institucionales en condiciones de igualdad.

En virtud del CONPES 3785 de 2013 se adoptó la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, estableciendo lineamientos estratégicos para la mejora continua de la atención que brindan las entidades del Estado. Dicha política promueve la gestión eficiente de la información, la articulación de canales, la cualificación de los servidores públicos y la medición de la satisfacción, objetivos que son plenamente

coherentes y necesarios para la implementación del Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial en la Rama Judicial.

En materia de transparencia y acceso a la información pública, la Ley 1712 de 2014, sobre transparencia y acceso a la información pública, y los lineamientos de Justicia Abierta, adoptados por la Cumbre Judicial Iberoamericana (2017), demandan en el Consejo Superior de la Judicatura aplicar los principios de publicidad, transparencia, participación ciudadana y colaboración, con el objetivo de lograr una administración de justicia cercana, confiable y efectiva.

En relación con la atención verbal, el Decreto 1166 de 2016 reguló la presentación, radicación y constancia de peticiones verbales, garantizando que estas tengan el mismo valor que las escritas y que siempre quede constancia de su recepción.

Como referente internacional, las 100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, aprobadas en el marco de la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana (2008), y actualizadas en 2018, constituyen un instrumento de referencia internacional que orienta a los sistemas judiciales en la adopción de medidas para identificar y eliminar barreras, implementar apoyos adecuados y garantizar la participación efectiva de quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad, asegurando así una justicia accesible, inclusiva y en condiciones de igualdad.

En concordancia con lo anterior, la Ley 1996 de 2019 reconoció la capacidad jurídica plena de las personas con discapacidad mayores de edad en igualdad de condiciones, derogó la interdicción y adoptó un sistema de toma de decisiones con apoyos, orientado a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos, su autonomía y participación plena en los diferentes ámbitos de la vida social e institucional.

Desde el régimen disciplinario, la Ley 1952 de 2019, Código General Disciplinario - CGD, al establecer los deberes de los servidores públicos, consagra la obligación de «Recibir, tramitar y resolver de manera oportuna las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado», así como de «Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.» (Numerales 35 y 39, art. 38 Ib.)

Según el numeral 8 del artículo 39 del CGD, constituye una prohibición para los servidores públicos «Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.», prohibición que guarda relación directa con la calidad, oportunidad y trazabilidad de la atención brindada a las personas usuarias.

Desde la perspectiva de arquitectura institucional, el Acuerdo PCSJA21-11788 del 19 de mayo de 2021, «Por medio del cual se adopta el Modelo de Arquitectura Empresarial y Políticas Técnicas para la Transformación Digital de la Rama Judicial**»**, establece principios que orientan la administración de justicia, entre ellos la excelencia del servicio al ciudadano, y define capacidades institucionales orientadas a fortalecer la relación entre la Rama Judicial y las personas usuarias, destacándose la capacidad estratégica C8 «Gestión de la atención y el servicio», prevista en el artículo 7, literal b), y desarrollada en el componente 6.4.12.8 del anexo técnico, el cual contempla la gestión de protocolos de atención, mecanismos y estrategias de servicio, criterios y políticas de la medición del servicio, la gobernanza del modelo de atención y servicio como herramientas para mejorar la experiencia del usuario.

En cuanto a las competencias institucionales del CENDOJ, mediante los numerales 1, 13, 14 y 15 del artículo 6 del Acuerdo PCSJA23-12131 de 2023, se asignó al Centro de Documentación Judicial (CENDOJ), a través de la División de Servicios Digitales y Atención al Usuario, entre otras funciones, proponer políticas, estándares, estrategias y lineamientos para fortalecer los servicios digitales; elaborar el plan de aseguramiento de calidad del modelo de atención al usuario; evaluar y actualizar el modelo de atención de la Rama Judicial; y desarrollar mecanismos para la atención y satisfacción de las necesidades e inquietudes de los usuarios, ciudadanos y demás grupos de valor.

Como criterio técnico complementario, la Guía del Consejo de Europa sobre el derecho de acceso a la justicia de las personas con discapacidad (2023) reconoce como buena práctica judicial la evaluación temprana de necesidades de apoyo y accesibilidad, orientada a identificar desde el primer contacto con la administración de justicia las barreras, ajustes y condiciones requeridas para garantizar una participación efectiva, accesible y en condiciones de igualdad, criterio que resulta extensible a la atención de otros sujetos de especial protección constitucional y grupos poblacionales que enfrentan barreras para el acceso a la justicia.

En relación con la superación de barreras de acceso a la justicia, el artículo 90 de la Ley 2430 de 2024 dispone que «La Rama Judicial dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encargará de diseñar e implementar un Plan Estratégico de Superación de Barreras y de Acceso a la justicia en especial para poblaciones rurales, vulnerables y personas con discapacidad», mandato que constituye uno de los principales referentes para el fortalecimiento institucional de los mecanismos de atención al usuario y acceso efectivo a la administración de justicia.

En materia de transformación digital, el artículo 124 de la Ley 270 de 1996, adicionado por el artículo 64 de la Ley 2430 de 2024, dispone que el Consejo Superior de la Judicatura actualizará cada dos (2) años el Plan de Transformación Digital de la Rama Judicial, el cual debe contemplar en su alcance la gestión judicial y administrativa acorde con la arquitectura empresarial que se defina, incorporando de manera progresiva el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en los distritos, circuitos y despachos judiciales.

En consecuencia, resulta necesario promover instrumentos, lineamientos y mecanismos unificados que permitan a los despachos judiciales y dependencias administrativas identificar y atender de manera oportuna las necesidades de accesibilidad, apoyo, ajuste razonable y atención diferencial de las personas usuarias, especialmente de aquellas que pertenecen a grupos poblacionales con protección reforzada o que enfrentan barreras para el acceso a la administración de justicia, en armonía con los principios de dignidad humana, igualdad material, accesibilidad, inclusión y enfoque diferencial.

La Política de Gestión Documental[1] de la Rama Judicial y las disposiciones legales sobre Protección de Datos Personales son pilares fundamentales para la seguridad jurídica, la transparencia y la confianza en la Rama Judicial, siendo imperativo integrar en el Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial los lineamientos que aseguren la observancia de la Ley 1581 de 2012, Ley 1712 de 2014, y las normas archivísticas que garantice la integridad, autenticidad y disponibilidad de la información en el entorno digital.

Adicionalmente, el Acuerdo PCSJA25-12334 del 19 de septiembre de 2025, mediante el cual se adopta el Programa de Transparencia y Ética Pública de la Rama Judicial, establece lineamientos orientados a fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas, la integridad institucional y la promoción de la participación ciudadana, principios transversales y determinantes para la implementación del Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial como instrumento para una justicia cercana, confiable y orientada al servicio de las personas usuarias.

Que el Acuerdo PCSJA20-11593 actualizó el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) en la Rama Judicial y estableció un esquema de asignación de responsabilidades mediante la línea estratégica y las líneas de defensa, con el propósito de diferenciar las funciones de dirección y supervisión, gestión y monitoreo, administración y aseguramiento, y evaluación independiente. En armonía con dicho modelo y con la metodología prevista en el Programa de Transparencia y Ética Pública de la Rama Judicial, resulta pertinente adoptar un esquema equivalente de líneas de responsabilidad y apropiación para la gobernanza, implementación, seguimiento y mejora continua de la Política Institucional de Atención al Usuario.

Que mediante el Acuerdo PCSJA26-12433 de 2026 se adoptó el Plan Estratégico de Superación de Barreras y Acceso a la Justicia (PESBAJ) de la Rama Judicial, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 90 de la Ley 2430 de 2024, como instrumento orientado a identificar, prevenir y reducir las barreras que afectan el acceso efectivo a la administración de justicia, especialmente para las poblaciones rurales, personas con discapacidad, sujetos de especial protección constitucional y demás grupos que enfrentan condiciones de vulnerabilidad.

[1] Acuerdo PCSJA25-12272 «Por el cual se actualiza la Política de gestión documental y archivo de la Rama Judicial y se definen los lineamientos para su implementación»

En tal sentido, dicho Plan constituye un referente institucional para fortalecer los servicios de atención al usuario, garantizar la accesibilidad e incorporar los enfoques diferenciales y territoriales, así como impulsar acciones orientadas a una justicia cercana, inclusiva y centrada en las necesidades de los usuarios y servidores de la administración de justicia. Al respecto, el Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial se constituye en uno de los instrumentos institucionales que contribuyen al cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos en el Plan Estratégico de Superación de Barreras y Acceso a la Justicia (PESBAJ).

Finalmente, las disposiciones constitucionales, legales y de política nacional antes señaladas evidencian la necesidad de adoptar un Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial que unifique criterios, establezca un marco institucional común y oriente de manera integral la planeación, prestación, evaluación y mejora del servicio de atención al usuario en la Rama Judicial, respetando la autonomía judicial, reconociendo las particularidades territoriales y fortaleciendo la accesibilidad, la transformación digital, la calidad del servicio y los enfoques diferenciales como elementos esenciales para garantizar el acceso efectivo a la administración de justicia.

Que en mérito de lo expuesto,

ACUERDA:

TÍTULO PRIMERO
POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y DE ATENCIÓN AL SERVIDOR JUDICIAL

Artículo 1. Adopción de la Política Institucional. Adóptese la Política Institucional de Atención al Usuario y de Atención al Servidor de la Rama Judicial, con el propósito de fortalecer los mecanismos de relacionamiento entre las personas usuarias y la administración de justicia, a fin de garantizar un acceso efectivo, oportuno y de calidad al servicio público de justicia. Esta Política se implementa a través del Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial de la Rama Judicial como un marco conceptual y técnico basado en la arquitectura empresarial, orientado al desarrollo y fortalecimiento de capacidades institucionales que facilitan los procesos de transformación de la Rama Judicial, al integrar lineamientos y guías como instrumentos para brindar una atención digna, oportuna y comprensible, con un enfoque diferencial e inclusivo, mediante canales de atención accesibles y adecuados, que contribuyan a garantizar el acceso a la justicia y la observancia de los principios constitucionales.

Artículo 2. Principios orientadores. La implementación de la Política Institucional de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial se regirá, entre otros, por los siguientes principios: (i) dignidad humana; (ii) acceso efectivo a la administración de justicia; (iii) igualdad y no discriminación; (iv) enfoque diferencial y de género; (v) transparencia y

ética pública; (vi) comunicación clara y lenguaje comprensible; (vii) calidad, oportunidad y mejora continua del servicio; y (viii) uso responsable, seguro y ético de las tecnologías de la información.

Artículo 3. Implementación gradual y progresiva de la Política Institucional. La Política Institucional de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial, que se implementa a través del Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor de la Rama Judicial, se desarrollará de manera gradual, progresiva, articulada y sostenible, de conformidad con la planeación institucional, la disponibilidad presupuestal, las capacidades operativas y tecnológicas, el nivel de madurez organizacional, las condiciones territoriales y la priorización del servicio de atención. Su ejecución se adelantará mediante fases, etapas de transición, ejercicios de alistamiento, de diagnóstico, piloto y adaptación soportados en enfoques territoriales y diferenciales, de acuerdo con los planes de acción que se formulen y los lineamientos que defina el Consejo Superior de la Judicatura, en coherencia con los instrumentos de planeación institucional.

Las fases, etapas de transición y planes de acción para la implementación del Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial se desarrollarán conforme, entre otros, a los siguientes lineamientos:

a) **Primera fase.** Comprende las actividades de socialización, difusión, apropiación y fortalecimiento de la cultura del servicio, orientadas a promover el conocimiento y la adopción gradual y progresiva del Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor de la Rama Judicial.

   Durante esta fase y mientras se formula y adopta el Plan Operativo Estratégico de Implementación, podrán adelantarse actividades preparatorias que no impliquen la exigibilidad general de los nuevos estándares, tales como la socialización y difusión de la Política Institucional de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial, la definición de líneas base y la planeación de los ejercicios piloto.

   El Centro de Documentación Judicial (CENDOJ) coordinará técnicamente estas actividades; las dependencias que integran la primera línea suministrarán la información, identificarán las necesidades e incorporarán las acciones que correspondan en sus instrumentos de planeación; y las demás dependencias participarán conforme a las competencias previstas en el artículo 9 del presente Acuerdo. Los resultados servirán de insumo para la formulación del Plan Operativo Estratégico de Implementación y para la planeación institucional de la vigencia 2027.

b) **Segunda fase**. Comprende las etapas de alistamiento, diagnóstico, adaptación y ejecución de ejercicios piloto en sedes o dependencias seleccionadas con criterios de representatividad funcional, territorial, tecnológica y poblacional, incluidos escenarios con diferentes niveles de capacidad, madurez y barreras de atención.

Esta fase permitirá validar la aplicabilidad de los estándares, la claridad de los roles, el funcionamiento de los canales de atención, la suficiencia de los instrumentos de seguimiento y las necesidades de formación, apoyo y fortalecimiento antes de su aplicación nacional.

c) **Tercera fase.** Comprende la estandarización y expansión progresiva a escala nacional de los lineamientos, canales oficiales de atención e instrumentos validados y ajustados con base en los resultados de los ejercicios piloto. Esta fase deberá estar soportada en talento humano y en capacidades operativas, administrativas y tecnológicas, y comprenderá procesos de integración, articulación, interoperabilidad y omnicanalidad con los sistemas, soluciones, herramientas y aplicativos institucionales, con el propósito de mejorar la funcionalidad, la gestión, el seguimiento, el monitoreo, el mantenimiento, la calidad y la oportunidad del servicio.

d) **Cuarta fase.** Replicará las dinámicas de atención existentes, entendidas como buenas prácticas institucionales, siempre que sean acordes con las disposiciones del presente Acuerdo y se orienten a garantizar una experiencia positiva de las personas usuarias.

Parágrafo primero. La implementación gradual y progresiva del Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor de la Rama Judicial se desarrollará en fases alineadas con los Planes Sectoriales de Desarrollo, comprendiendo una primera fase correspondiente a la vigencia 2026, en coherencia con el Plan Sectorial de Desarrollo 2023–2026, y una segunda y tercera fase, en concordancia con el Plan Sectorial de Desarrollo 2027–2030, atendiendo en ambos casos las prioridades institucionales, los planes de inversión y demás instrumentos presupuestales. Las actividades relacionadas con estas fases se precisarán en el Plan Operativo Estratégico de Implementación de que trata el artículo 21 del presente Acuerdo.

La entrada en vigencia del presente Acuerdo no implica la aplicación simultánea e inmediata de la totalidad de los instrumentos operativos del Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial, los cuales serán exigibles conforme a las fases, condiciones, responsables y plazos previstos en el Plan Operativo Estratégico de Implementación.

Parágrafo segundo. Sin perjuicio de la implementación gradual, progresiva y articulada de la Política Institucional de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial, los despachos judiciales y dependencias administrativas deberán garantizar de manera permanente la prestación oportuna, digna, accesible y efectiva del servicio de atención, así como la adopción de los ajustes razonables que resulten necesarios para atender las condiciones y necesidades particulares de las personas usuarias y propiciar una experiencia positiva de usuario, de conformidad con la Constitución, la ley y los lineamientos institucionales vigentes.

Artículo 4. Ámbito de aplicación. El Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial, junto con los Documentos de Estandarización para la Prestación del Servicio de Atención, serán de obligatoria observancia y aplicación en la Rama Judicial para la prestación del servicio de atención e interacción con las personas usuarias, a través de los canales de atención de los despachos judiciales, dependencias administrativas, centros de servicios judiciales y administrativos, oficinas de apoyo, oficinas de atención al usuario y de atención al servidor judicial, en el orden nacional y seccional.

Parágrafo primero. La Dirección Ejecutiva de Administración Judicial (DEAJ) y las direcciones seccionales de administración Judicial (DSAJ) asegurarán que en los procesos contractuales se incorporen y observen las disposiciones contenidas en el presente Acuerdo, en armonía con el régimen de contratación estatal y la planeación institucional.

Parágrafo segundo. La Dirección Ejecutiva de Administración Judicial (DEAJ) y las Direcciones seccionales de administración judicial (DSAJ) asegurarán el cumplimiento de los lineamientos relacionados con la adecuación, mantenimiento, accesibilidad y mejora de la infraestructura física de las dependencias administrativas y despachos judiciales que presten el servicio de atención al usuario y de Atención al servidor judicial, de conformidad con la planeación institucional y la disponibilidad presupuestal.

Parágrafo tercero. La Dirección Ejecutiva de Administración Judicial (DEAJ), en coordinación con las dependencias competentes, asegurarán que en los desarrollos, plataformas, soluciones, herramientas y servicios tecnológicos se incorporen y observen las disposiciones contenidas en el presente Acuerdo, en cumplimiento de los objetivos del Plan de Transformación Digital de la Rama Judicial.

Artículo 5. Documentos de estandarización para la prestación del servicio de atención. Para la implementación sistemática, gradual y progresiva de la Política Institucional de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial, se reconocen y adoptan los Documentos de Estandarización para la Prestación del Servicio de Atención, entendidos como el conjunto de documentos técnicos y metodológicos que desarrollan el Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor de la Rama Judicial.

Parágrafo. De conformidad con la estructura organizacional de la Rama Judicial, el Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial, junto con los Documentos de Estandarización para la Prestación del Servicio de Atención, deberán ser publicados y mantenidos actualizados en el sitio establecido dentro del portal web de la Rama Judicial. Asimismo, los despachos judiciales, dependencias administrativas, centros de servicio judiciales y administrativos, oficinas de apoyo, oficinas de atención al usuario y de atención al servidor judicial, en el orden nacional y seccional, mantendrán un enlace de acceso directo, visible y permanente que facilite su consulta y apropiación.

El Centro de Documentación Judicial (CENDOJ) presentará a la Comisión de Justicia Abierta del Consejo Superior de la Judicatura las propuestas de actualización de los

Documentos de Estandarización para la Prestación del Servicio de Atención, para su posterior presentación al Consejo Superior de la Judicatura.

Artículo 6. Canales oficiales de atención al usuario. La atención e interacción con los usuarios y servidores de la Rama Judicial deberá realizarse exclusivamente a través de los canales de atención oficiales dispuestos por el Consejo Superior de la Judicatura que cumplan con los criterios de sostenibilidad, seguridad, calidad y accesibilidad, conforme a los lineamientos institucionales, el Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial y los Documentos de Estandarización que lo desarrollan.

En ningún caso podrán emplearse canales no institucionales, personales o no autorizados para la recepción, gestión o respuesta de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones o cualquier otra interacción relacionada con la prestación del servicio de atención al usuario y de atención al servidor judicial.

Artículo 7. Objeto del Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial. El Modelo tiene por objeto articular la visión institucional, la organización, los procesos, las capacidades y las tecnologías de la información de la Rama Judicial para fortalecer la atención e interacción entre las personas usuarias y la administración de justicia, mediante canales de atención oficiales, accesibles y adecuados, con el fin de contribuir a garantizar el acceso efectivo a la justicia y la prestación de un servicio de atención integral, oportuno y de calidad.

Artículo 8. Aseguramiento de la calidad, evaluación y actualización del Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial. El aseguramiento de la calidad, la evaluación y la actualización del Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial y de los Documentos de Estandarización para la Prestación del Servicio de Atención se desarrollarán en el marco del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente (SIGCMA), bajo la dirección del Consejo Superior de la Judicatura, previa aprobación de la Comisión de Justicia Abierta del Consejo Superior de la Judicatura y con la coordinación funcional del Centro de Documentación Judicial (CENDOJ) y la participación y articulación de las dependencias competentes, de acuerdo con las líneas de responsabilidad y apropiación previstas en el artículo 9 del presente Acuerdo.

Artículo 9. Gobernanza, líneas de responsabilidad y apropiación. La gobernanza, implementación, seguimiento, evaluación y mejora continua de la Política Institucional de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial se desarrollarán mediante un esquema de líneas de responsabilidad y apropiación, armonizado con el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) de la Rama Judicial y con la metodología de planeación, monitoreo, administración y supervisión del Programa de Transparencia y Ética Pública. Este esquema diferencia las competencias de dirección y supervisión, implementación y monitoreo, administración y coordinación, y evaluación independiente, sin modificar las funciones legal o reglamentariamente asignadas a cada dependencia, así:

9.1. Línea estratégica – Dirección y supervisión. Estará a cargo del Consejo Superior de la Judicatura, al cual le corresponde: **a)** adoptar la Política Institucional y aprobar el Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial, los Documentos de Estandarización y sus modificaciones; **b)** aprobar el Plan Operativo Estratégico de Implementación y definir las prioridades institucionales para su ejecución; **c)** orientar y supervisar la implementación general del Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial; **d)** adoptar las decisiones organizacionales, administrativas y presupuestales que resulten necesarias para la implementación gradual y sostenible de la Política Institucional y del Modelo de Atención al Usuario; y **e)** evaluar los informes consolidados y disponer las acciones de mejora que correspondan.

9.2. Primera línea – Implementación, aplicación y monitoreo. Estará integrada por los responsables de los procesos, las corporaciones y despachos judiciales, las unidades y dependencias administrativas del Consejo Superior de la Judicatura y de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, los Consejos Seccionales de la Judicatura, las Direcciones Seccionales de Administración Judicial, los centros de servicios, oficinas de apoyo y oficinas de atención al usuario y al servidor judicial.

En el marco de sus respectivas competencias, les corresponde: **a)** implementar y aplicar los lineamientos y estándares aprobados; **b)** incorporar las actividades del Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial en sus planes, procesos y controles; **c)** identificar y gestionar los riesgos y barreras que afecten la prestación del servicio; **d)** efectuar el monitoreo continuo de su ejecución; **e)** adoptar oportunamente acciones correctivas y de mejora; y **f)** reportar información completa, oportuna y verificable conforme a los indicadores, periodicidad y mecanismos definidos.

Los Consejos Seccionales de la Judicatura y las Direcciones seccionales de administración judicial coordinarán, en sus respectivos ámbitos territoriales y de acuerdo con sus competencias, la difusión operativa, el acompañamiento a las sedes y dependencias, la identificación de particularidades territoriales, la consolidación de información seccional y el seguimiento a los compromisos de implementación, sin sustituir la responsabilidad directa de cada despacho judicial o dependencia administrativa.

9.3. Segunda línea – Administración y coordinación. Previa aprobación de la Comisión de Justicia Abierta del Consejo Superior de la Judicatura, el Centro de Documentación Judicial (CENDOJ), a través de la División de Servicios Digitales y Atención al Usuario, ejercerá la administración y coordinación funcional del Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial. Para tal efecto, le corresponde: **a)** liderar el proceso de implementación, seguimiento y mejora continua; **b)** elaborar y presentar al Consejo Superior de la Judicatura las propuestas de adopción o actualización del Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial y de los Documentos de Estandarización asociados; **c)** brindar orientación y acompañamiento metodológico a la primera línea; **d)** definir, en articulación con las dependencias competentes, metodologías, instrumentos e indicadores; **e)** consolidar y analizar los reportes de implementación; **f)**

informar periódicamente a la línea estratégica sobre avances, riesgos, brechas y resultados; y **g)** proponer acciones de mejora.

También apoyarán la segunda línea, dentro de sus competencias: **a)** la Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (UDAE), a través de la División de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, en la articulación con los sistemas de gestión, el enfoque de procesos, la documentación institucional, la gestión de riesgos, los indicadores, los planes de acción, las auditorías y la mejora continua; **b)** la Escuela Judicial «Rodrigo Lara Bonilla», en el diseño y ejecución de los programas de formación, inducción, reinducción y desarrollo de competencias; **c)** la Oficina de Comunicaciones, adscrita a la Presidencia del Consejo Superior de la Judicatura, en la definición y ejecución de la estrategia de comunicación institucional y divulgación pública; **d)** la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y la Unidad de Transformación Digital e Informática, en la valoración técnica, seguridad, arquitectura empresarial, interoperabilidad y sostenibilidad de los canales y soluciones tecnológicas; y **e)** las demás dependencias, según la naturaleza de sus funciones.

La socialización institucional será coordinada por el CENDOJ y comprenderá la presentación de los lineamientos, documentos e instrumentos del Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial, la orientación sobre su aplicación y la resolución de inquietudes operativas.

9.4. Tercera línea – Evaluación independiente y mejora. La Unidad de Auditoría, en ejercicio de sus funciones y con plena independencia respecto de las actividades de implementación y administración, evaluará la eficacia del esquema de gobernanza, la gestión de riesgos, los controles, el cumplimiento de los planes y la efectividad de los mecanismos de seguimiento del Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial y formulará recomendaciones de carácter preventivo y de mejora, comunicando sus resultados a las instancias competentes.

Parágrafo primero. Cuando una actividad requiera la concurrencia de dos o más dependencias, el Plan Operativo Estratégico de Implementación deberá identificar, como mínimo, la dependencia responsable de ejecutar la actividad, la instancia encargada de aprobar o responder por el resultado, las dependencias que deban ser consultadas y aquellas que deban ser informadas, de acuerdo con una matriz de asignación de responsabilidades.

Parágrafo segundo. La aplicación del esquema de líneas de responsabilidad y apropiación no crea relaciones jerárquicas adicionales, no traslada competencias ni exonera a los servidores judiciales y responsables de los procesos del deber de autocontrol sobre las actividades a su cargo.

Artículo 10. Reglamentación de las oficinas de atención al usuario y de atención al servidor judicial. El Centro de Documentación Judicial (CENDOJ) propondrá la formulación del proyecto de reglamentación de las Oficinas de Atención al Usuario y de

Atención al Servidor Judicial, con la participación de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y de las Direcciones seccionales de administración judicial en los aspectos administrativos, operativos, de infraestructura y talento humano; de los Consejos Seccionales de la Judicatura y de los despachos judiciales en la identificación de necesidades funcionales y territoriales; y de las demás dependencias competentes según la materia. La propuesta será presentada al Consejo Superior de la Judicatura para su aprobación, previa aprobación de la Comisión de Justicia Abierta del Consejo Superior de la Judicatura.

Parágrafo. El proyecto de reglamentación será objeto de publicación y consulta en el sitio «Participa» del Portal web de la Rama Judicial, conforme a los principios de transparencia, participación ciudadana y colaboración.

Artículo 11. Objetivo de los documentos de estandarización para la prestación del servicio de atención. Materializar e implementar el Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial, donde se viabilicen actividades y estrategias diseñadas para fortalecer la prestación del servicio de atención e interacción con las personas usuarias. La implementación de estos documentos debe estar sustentada en perspectivas y enfoques relevantes, tales como el enfoque de derechos, diferencial, territorial y de desarrollo humano.

Parágrafo. Los Documentos de Estandarización para la Prestación del Servicio de Atención y sus modificaciones serán adoptados por el Consejo Superior de la Judicatura, previa aprobación de la Comisión de Justicia Abierta del Consejo Superior de la Judicatura. El Centro de Documentación Judicial (CENDOJ) liderará el proceso para su formulación y actualización, a través del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente (SIGCMA) y en articulación con las dependencias competentes, y presentará las propuestas correspondientes a la Comisión de Justicia Abierta del Consejo Superior de la Judicatura para su aprobación y posterior presentación a la Corporación para su adopción, en el marco de los lineamientos definidos en la planeación institucional, tales como transparencia, ética pública, gestión documental y seguridad de la información.

Artículo 12. Mesas de trabajo especializadas para la construcción y actualización de los Documentos de Estandarización para la Prestación del Servicio de Atención. El Consejo Superior de la Judicatura, a través del Centro de Documentación Judicial (CENDOJ), previa aprobación de la Comisión de Justicia Abierta del Consejo Superior de la Judicatura, podrá convocar mesas de trabajo especializadas y transversales como instancia de participación técnica y articulación para apoyar la revisión, construcción y actualización de los Documentos de Estandarización para la Prestación del Servicio de Atención del Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor judicial. En ellas participarán las dependencias responsables de la materia objeto de análisis y, cuando resulte pertinente, representantes territoriales, servidores judiciales, personas usuarias, grupos de valor y expertos.

Las mesas de trabajo especializadas contarán con el acompañamiento técnico y metodológico permanente de la División de Gestión de Calidad y Medio Ambiente de la Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (UDAE), dentro del ámbito de sus competencias, con el fin de garantizar la aplicación homogénea de los lineamientos del SIGCMA, el enfoque por procesos, la gestión de riesgos, la definición de indicadores, el control documental, el ciclo de mejora continua y la coherencia con la documentación institucional vigente.

Parágrafo. Los objetivos de estas Mesas de Trabajo Especializadas son:

a) Apoyar la estructuración y actualización de los documentos de estandarización necesarios para la prestación e interacción del servicio de atención en los espacios o en los canales de atención dispuestos.
b) Formular recomendaciones sobre estándares e indicadores que permitan el monitoreo y seguimiento de los lineamientos para la prestación e interacción del servicio de atención en los espacios o canales de atención dispuestos.
c) Proponer ajustes que permitan la adaptación de los documentos a las dinámicas territoriales y a las necesidades en la prestación e interacción del servicio de atención.

Artículo 13. Etapas para la formulación y actualización de los Documentos de Estandarización para la Prestación del Servicio de Atención. El proceso de formulación, estructuración, revisión y/o actualización de los Documentos de Estandarización para la Prestación del Servicio de Atención se desarrollará en coherencia con las disposiciones establecidas en el presente Acuerdo, la planeación institucional y el ciclo de mejora continua. Para tal efecto, el proceso comprenderá, entre otras, las siguientes etapas:

a) **Planificación.** Acorde con la planeación estratégica institucional, el Centro de Documentación Judicial (CENDOJ) elaborará un plan de trabajo anual en el que se definirá los documentos de Estandarización para la Prestación del Servicio de Atención que deben formularse, revisarse o actualizarse, los responsables de su gestión y el cronograma de desarrollo y adopción, atendiendo a las prioridades definidas por el Consejo Superior de la Judicatura.
b) **Elaboración y consulta.** El Centro de Documentación Judicial (CENDOJ) adelantará las actividades de elaboración técnica y realizará las consultas que resulten necesarias, con el fin de asegurar que los Documentos de Estandarización para la Prestación del Servicio de Atención sean coherentes con las necesidades operativas y las dinámicas territoriales del servicio.
c) **Participación y consolidación.** El Centro de Documentación Judicial (CENDOJ) y las dependencias responsables en la prestación del servicio de atención e interacción, a través de los canales institucionales dispuestos, analizarán las observaciones, recomendaciones y aportes formulados en las Mesas de Trabajo Especializadas y en los demás espacios de participación que se dispongan. Con

fundamento en dicho análisis, consolidará la versión preliminar de los Documentos de Estandarización para la Prestación del Servicio de Atención.

d) **Revisión técnica.** Previo a la presentación de los Documentos de Estandarización a la Comisión de Justicia Abierta del Consejo Superior de la Judicatura, el CENDOJ solicitará el acompañamiento técnico de la División de Gestión de Calidad y Medio Ambiente de la UDAE para verificar su coherencia con el enfoque por procesos, la gestión de riesgos, los indicadores, los controles, el versionamiento documental y mejora continua.
e) **Aprobación de la Comisión de Justicia Abierta del Consejo Superior de la Judicatura:** Surtida la etapa de revisión técnica, el Centro de Documentación Judicial (CENDOJ) presentará para aprobación de la Comisión de Justicia Abierta del Consejo Superior de la Judicatura los Documentos de Estandarización del Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial.
f) **Presentación y aprobación:** Con la aprobación de la Comisión de Justicia Abierta del Consejo Superior de la Judicatura, el Centro de Documentación Judicial (CENDOJ) presentará al Consejo Superior de la Judicatura la propuesta final de los Documentos de Estandarización para la Prestación del Servicio de Atención, acompañada de los soportes técnicos y de la trazabilidad de las observaciones recibidas, para su consideración y aprobación.
g) **Adopción, publicación y divulgación.** Una vez adoptados por el Consejo Superior de la Judicatura, el Centro de Documentación Judicial (CENDOJ) adelantará las actuaciones necesarias para su publicación, divulgación e incorporación a los Documentos de Estandarización para la Prestación del Servicio de Atención, de conformidad con lo previsto en el presente Acuerdo y en las disposiciones aplicables.

Artículo 14. Revisión y actualización de los Documentos de Estandarización para la Prestación del Servicio de Atención. Los Documentos de Estandarización para la Prestación del Servicio de Atención estarán sujetos de revisión, modificación o actualización cuando se configure lo siguiente:

a) Por iniciativa propia o solicitud formal de la Corporación o dependencia de la Rama Judicial.
b) En respuesta a la evolución de las dinámicas del servicio de atención e interacción y la identificación de nuevas necesidades del usuario y de atención al servidor judicial.
c) Por la valoración de nuevas funcionalidades tecnológicas, necesidades no identificadas o cambios normativos que impacten la prestación del servicio de atención.
d) Cuando se requiera reglamentar aspectos relacionados con la infraestructura física o tecnológica dispuesta para la atención e interacción con la persona usuaria.

Artículo 15. Implementación, apropiación y mejores prácticas. La implementación del Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial, junto con la aplicación de

los Documentos de Estandarización para la Prestación del Servicio en los espacios de atención e interacción, estará a cargo de las corporaciones, los despachos judiciales y las dependencias administrativas, que deberán:

a) Aplicar de manera rigurosa los lineamientos y estándares establecidos en los Documentos de Estandarización para la Prestación del Servicio de Atención.
b) Viabilizar estrategias complementarias y acciones internas para la apropiación efectiva del Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial.
c) Identificar, documentar y socializar internamente las mejores prácticas para su replicabilidad en el orden nacional y seccional.

Parágrafo. El uso y apropiación de los Documentos de Estandarización para la Prestación del Servicio de Atención y sus actualizaciones estarán a cargo de los Consejos Seccionales de la Judicatura y Direcciones seccionales de administración judicial (DSAJ) en sus respectivas jurisdicciones o a quien este designe para tal fin.

Artículo 16. Administración, consolidación de información y reporte. En su calidad de segunda línea de responsabilidad y apropiación, el Centro de Documentación Judicial (CENDOJ) coordinará la administración del Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial, consolidará la información reportada por la primera línea y efectuará el seguimiento institucional al Plan Operativo Estratégico, sin sustituir el monitoreo ni los controles que corresponden a los responsables de cada proceso.

Parágrafo. El Centro de Documentación Judicial (CENDOJ) presentará semestralmente al Consejo Superior de la Judicatura, previa aprobación de la Comisión de Justicia Abierta del Consejo Superior de la Judicatura, un informe consolidado sobre los avances de la implementación del Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial, con análisis que identifique las fases y etapas de transición soportadas en enfoques territoriales y diferenciales. Las dependencias de la primera línea deberán suministrar oportunamente la información requerida y conservar los soportes que permitan su verificación.

TÍTULO SEGUNDO
ACCESIBILIDAD Y AJUSTES RAZONABLES EN LA ATENCIÓN AL USUARIO Y DE ATENCIÓN AL SERVIDOR JUDICIAL

Artículo 17. Plan de adecuación progresiva de infraestructura física. La Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, en articulación con las direcciones seccionales de administración judicial, adelantará progresivamente diagnósticos de accesibilidad física de los despachos judiciales y dependencias administrativas de la Rama Judicial, con el propósito de identificar barreras arquitectónicas y priorizar acciones orientadas al fortalecimiento de condiciones de accesibilidad, inclusión y atención integral a las personas usuarias.

Con base en dichos diagnósticos, se podrán formular planes progresivos de adecuación física con cronogramas e indicadores, conforme a la disponibilidad presupuestal, los instrumentos de planeación institucional y los lineamientos del Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial.

Artículo 18. Fortalecimiento progresivo de la accesibilidad virtual y digital. La Rama Judicial promoverá progresivamente el fortalecimiento de condiciones de accesibilidad digital en sus sistemas, soluciones y herramientas tecnológicas y canales virtuales de atención al usuario, con el propósito de facilitar el acceso, interacción y uso de los servicios judiciales y administrativos por parte de las personas usuarias.

Para estos efectos, la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y las dependencias competentes podrán adelantar ejercicios de diagnóstico, evaluación y mejora continua orientados a la implementación progresiva de estándares de accesibilidad digital, conforme a los lineamientos técnicos aplicables, incluyendo la Norma Técnica Colombiana NTC 5854 y las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) nivel AA.

Artículo 19. Fortalecimiento de información y caracterización para la atención diferencial. La Rama Judicial promoverá progresivamente el fortalecimiento de los sistemas estadísticos y mecanismos de caracterización, análisis y consolidación de información relacionada con la atención de personas con discapacidad y sujetos de especial protección constitucional, con el propósito de robustecer los enfoques diferenciales, la accesibilidad y la mejora continua del servicio de atención al usuario.

Para estos efectos, los sistemas de información, seguimiento y análisis institucional podrán incorporar variables relacionadas con: **a)** Caracterización poblacional de las personas usuarias; **b)** Ajustes razonables y medidas de accesibilidad implementadas; **c)** Interacciónes asociadas a la prestación del servicio; **d)** Percepción y satisfacción de las personas usuarias; **e)** Personal capacitado en atención a personas con discapacidad y sujetos de especial protección constitucional.

El tratamiento de dicha información deberá realizarse conforme a las disposiciones sobre tratamiento de datos personales, confidencialidad y seguridad de la información aplicables en la Rama Judicial.

Artículo 20. Indicadores y mecanismos de seguimiento. El Centro de Documentación Judicial – CENDOJ, conforme a los instrumentos institucionales de planeación y mejora continua, incorporará progresivamente indicadores, mecanismos de seguimiento y herramientas de evaluación orientadas a medir las condiciones de accesibilidad, calidad, oportunidad y fortalecimiento de la atención al usuario, en articulación con el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente (SIGCMA) y con los componentes del Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial.

Los indicadores, mecanismos de seguimiento y herramientas de evaluación deberán articularse con la metodología institucional del SIGCMA, incluyendo la identificación de responsables, fuentes de información, periodicidad, análisis de resultados, tratamiento de riesgos, formulación de acciones correctivas, preventivas y de mejora, y conservación de evidencias para fines de seguimiento y auditoría.

Estos mecanismos podrán comprender, entre otros, indicadores relacionados con la accesibilidad física y digital, formación institucional, ajustes razonables, satisfacción de las personas usuarias y fortalecimiento de capacidades institucionales.

Asimismo, se incorporarán progresivamente indicadores de resultado sobre tiempos de espera y de atención, redireccionamientos, comprensión de la información recibida e identificación y reducción de barreras de atención. El Plan Operativo Estratégico de Implementación definirá, para cada indicador, la línea base, la fuente de información, la meta, el responsable y la periodicidad aplicables.

TÍTULO TERCERO
DISPOSICIONES FINALES

Artículo 21. Plan Operativo Estratégico de Implementación. Dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia del presente Acuerdo, el Centro de Documentación Judicial (CENDOJ), en articulación con las dependencias competentes, diseñará y presentará a la Comisión de Justicia Abierta del Consejo Superior de la Judicatura para su aprobación el Plan Operativo Estratégico de Implementación para la aplicación gradual, progresiva y efectiva del Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial. Con la aprobación de la Comisión, se presentará al Consejo Superior de la Judicatura para su adopción. Este instrumento definirá las fases, etapas, responsables y tiempos de ejecución que evidencien las diferencias y particularidades entre distritos judiciales, y se articulará con los planes sectoriales de desarrollo y los instrumentos institucionales de planeación y presupuesto.

Para tal efecto, el Plan deberá distinguir las actividades que puedan ejecutarse con las capacidades y los recursos disponibles de aquellas que requieran inversión, adecuaciones de infraestructura física o tecnológica, fortalecimiento o ampliación del talento humano u otras medidas de fortalecimiento institucional. Estas últimas deberán incorporarse en los instrumentos de planeación y presupuesto y someterse a las decisiones de las instancias competentes.

Parágrafo. Previo a la aplicación nacional del Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial, se desarrollarán ejercicios piloto en el marco de la fase dos (2) de implementación, comprendida por las etapas de alistamiento, diagnóstico, adaptación y piloto, en sedes o dependencias seleccionadas con criterios de representatividad funcional, territorial, tecnológica y poblacional. Estos pilotos permitirán validar la aplicabilidad de los estándares, la claridad de los roles, el funcionamiento de los canales, la suficiencia de los

instrumentos de seguimiento y las necesidades de formación y fortalecimiento. Sus resultados serán evaluados y los ajustes que correspondan se someterán al procedimiento de aprobación previsto en el presente Acuerdo.

Artículo 22. Gestión documental, archivo y protección de datos personales. El Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial, junto a los Documentos de Estandarización para la Prestación del Servicio de Atención, se armonizan con la política, principios y lineamientos de la gestión documental y las disposiciones legales sobre protección de datos personales de la Rama Judicial.

Artículo 23. Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente (SIGCMA). El Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial, junto a los Documentos de Estandarización para la Prestación del Servicio de Atención definidos en el presente Acuerdo, deberán ser armonizados, incorporados, actualizados y puestos en operación en el marco del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente (SIGCMA) de la Rama Judicial.

Artículo 24. Programa de Transparencia y Ética Pública de la Rama Judicial. El Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial y los Documentos de Estandarización para la Prestación del Servicio de Atención deberán estar alineados y articulados de manera armónica con el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) de la Rama Judicial, la *“Estrategia Institucional de Lucha Contra la Corrupción”* y los demás lineamientos orientados a fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas, la integridad institucional y la promoción de la participación ciudadana.

Artículo 25. Publicación. El Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial, junto a los Documentos de Estandarización para la Prestación del Servicio de Atención y sus actualizaciones, deberán publicarse y mantenerse actualizados en el Sitio de Atención al Usuario del Portal Web de la Rama Judicial, garantizando su acceso, consulta y divulgación permanente, de conformidad con los principios de transparencia y publicidad.

Artículo 26. Disposiciones finales. La aplicación del Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial, junto a los Documentos de Estandarización para la Prestación del Servicio de Atención, se regirá por los principios constitucionales y legales de la administración de justicia, y se articulará con la política de seguridad de la información, la gestión documental de la Rama Judicial y la normatividad aplicable en materia de protección de datos personales. Se atenderán los enfoques diferenciales para adaptar la atención a las necesidades de grupos poblacionales específicos.

Artículo 27. Vigencia y derogatorias. El presente Acuerdo rige a partir de su publicación en la Gaceta de la Judicatura y deroga las disposiciones que le sean contrarias. La aplicación operativa de las obligaciones, instrumentos y estándares establecidos en este

Acuerdo se efectuará conforme a las fases y plazos del Plan Operativo Estratégico de Implementación.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en la ciudad de Bogotá, D. C., el once (11) de noviembre de dos mil veintiséis (2026).

MARY LUCERO NOVOA MORENO
Presidente

CENDOJ/PCSJ/JAGT/MMBD