Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Modelo de Atención al Usuario





Centro de Documentación Judicial - CENDOJ

División de Servicios Digitales y Atención al Usuario

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 5
1. OBJETIVO Y ALCANCE DEL MODELO DE ATENCIÓN AL USUARIO 8
1.1. ¿Qué es el Modelo de Atención al Usuario? 8
1.1.1 Importancia del Modelo de Atención al Usuario 9
1.2. Objetivo del Modelo de Atención al Usuario 9
1.3. Alcance del Modelo de Atención al Usuario 9
1.4. A quién está dirigido el Modelo de Atención al Usuario 10
PILARES DEL MODELO DE ATENCIÓN AL USUARIO 10
2. COMPONENTES DEL MODELO DE ATENCIÓN AL USUARIO 14
2.1. Dirección estratégica y gobernanza 15
2.1.1 Lineamientos 16
2.2. Cultura del Servicio 17
2.3. Gestión de Canales de Atención 19
2.3.1 Canal Presencial 19
2.3.2 Canal Telefónico 21
2.3.3 Canal Virtual y Digital 22
2.3.4 Canal Escrito 24
2.4. Gestión de servicios y trámites 25
2.5. Información y comunicación 27
2.6. Ejercicios de innovación pública y laboratorios de servicio 29
2.7. Aseguramiento del servicio 29
2.7.1 Criterios de Atención 31
2.7.1.1 Atención con enfoque de derechos 31
2.7.1.2 Enfoque población diferencial 32
2.7.1.3 Situación de vulnerabilidad 32
2.7.1.4 Perspectiva de interseccionalidad 33
2.7.1.5 Enfoque territorial 34
2.7.1.6 Enfoque de desarrollo humano 34

2.7.2 Niveles de prestación del servicio 34
2.7.2.1 Primer nivel de servicio. 34
2.7.2.2 Segundo nivel de servicio. 35
2.7.2.3 Tercer nivel de servicio – atención personalizada 35
2.8. Medición de la satisfacción y percepción del servicio 36
2.9. Infraestructura física 36
2.10. Infraestructura tecnológica e inteligencia artificial 36
2.11. Medición de la estrategia y modelo del servicio 37
2.11.1 Medición mediante indicadores del Modelo de Atención al Usuario .38
2.11.2 Tableros de control del servicio de atención al usuario 39
2.11.3 Medición de los estándares de servicio 40
2.11.4 Planes de mejoramiento del servicio de atención al usuario 40
3. DOCUMENTOS DE ESTANDARIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN 41
3.1. Canales de Atención 41
3.2. Guía de atención a grupos poblacionales preferenciales 42
3.3. Guía de atención a personas con discapacidad 42
3.4. Guía de atención población indígena y comunidad étnica 43
3.5. Guía de atención población vulnerable 43
3.6. Guía de enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género 43
3.7. Guía de atención comunidades campesinas 44
3.8. Matriz de diagnóstico Estándares de Servicios Atención al Usuario 44
3.9. Plan de Acción Modelo de Atención al Usuario 44
4. Estrategias complementarias 46
ANEXO 1 – GLOSARIO 50
A 50
B 50
C 52
D 53

E 53
F 54
G 54
I 55
J 55
L 55
M 56
O 56
P 57
Q 58
R 58
S 60
T 60
U 61
V 61
ANEXO 2 – MARCO NORMATIVO 62
A. Constitución Política de Colombia 62
B. Legislación 64
C. Decretos 66
D. CONPES 68
E. Acuerdos y Circulares 69
F. Resolución 71
G. Norma Técnica Colombiana (NTC) 71

INTRODUCCIÓN

La **Administración de Justicia** en Colombia es un pilar fundamental del Estado Social y Democrático de Derecho, reconocida como un **servicio público esencial** y el acceso a ella como un **derecho fundamental**, de conformidad con los artículos 228 y 229 de la Carta Política. Su propósito es garantizar los derechos y libertades ciudadanas, así como promover la convivencia pacífica. La Corte Constitucional ha subrayado la necesidad que la justicia sea **pronta, eficiente, eficaz, moderna, independiente y transparente**, siempre orientada al ciudadano.

En este contexto, la **Rama Judicial**, a través del Consejo Superior de la Judicatura, presenta el **Modelo de Atención al Usuario** como un instrumento técnico y conceptual que desarrolla la política institucional de atención al usuario en la Rama Judicial, elaborado en cumplimiento de las funciones de gobierno y administración establecidas en la Ley Estatutaria de Administración de Justicia[1]. El presente Modelo de Atención al Usuario no constituye un reglamento ni regula actuaciones procesales, términos, competencias funcionales o decisiones propias de la función jurisdiccional, en respeto a la autonomía judicial consagrada en la Constitución Política y la ley.

El diseño del Modelo de Atención al Usuario contempla la doble condición de la Rama Judicial, la cual ejerce funciones tanto **jurisdiccionales** como **administrativas**. Por ello, su estructura se armoniza con diversas normativas nacionales e internacionales; estas últimas integradas al bloque de constitucionalidad.

En el ámbito internacional, se alinea con **el Código Iberoamericano de Ética Judicial**, instrumento que resalta los deberes de cortesía y diligencia como ejes para fortalecer la legitimidad del Poder Judicial. A nivel nacional, se articula con la **Ley Estatutaria de la Administración de Justicia**[2], el **Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo**[3] (CPACA) y el **Código General del Proceso**[4], entre otras normas que regulan la interacción entre la administración de justicia y las personas usuarias.

De conformidad con el artículo 87 de la Ley 270 de 1996, modificado por el artículo 37 de la Ley 2430 de 2024, se establece que el Plan Sectorial de

[1] Artículo 76 de la Ley 270 de 1996, modificada por la Ley 2430 de 2024.
[2] Ley 270 de 1996, modificada por la Ley 2430 de 2024.
[3] Ley 1437 de 2011 *«Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo»*.
[4] Ley 1564 de 2012 *«Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones»*.

Desarrollo para la Rama Judicial deberá comprender, entre otros, los siguientes aspectos:

> «1) Transformación Digital y Tecnológica;
> 2) Infraestructura física;
> [...]
> 6) Servicio al ciudadano.» (Énfasis propio).

Bajo esta línea, el Modelo de Atención al Usuario se encuentra alineado con el **Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial**[5] y su planificación estratégica contempla una visión orientada hacia una justicia cercana, accesible, confiable, digital e incluyente, que fortalezca la relación entre la Rama Judicial y las personas usuarias mediante una comunicación comprensible y oportuna.

Esta planeación estratégica se complementa y refuerza con el Modelo de Arquitectura Empresarial[6] adoptado por la Corporación, el cual define principios rectores –como la excelencia del servicio al ciudadano– y establece las capacidades funcionales necesarias para la gestión estandarizada de protocolos de atención, la medición del servicio y el fortalecimiento de la relación con las personas usuarias.

Así mismo, el Modelo de Atención al Usuario se articula con la Política de Gestión del Cambio y las Comunicaciones para la Modernización y Transformación Digital de la Rama Judicial, adoptada mediante el Acuerdo PCSJA21-11800[7], la cual reconoce la necesidad de fortalecer las capacidades institucionales, el liderazgo organizacional, la apropiación del conocimiento, la comunicación interna y externa, así como los procesos de adaptación institucional requeridos para consolidar las transformaciones asociadas a la modernización del servicio de justicia.

En este contexto, la implementación del Modelo de Atención al Usuario supone no solo la incorporación de lineamientos técnicos y operativos para la prestación del servicio, sino también el desarrollo progresivo de capacidades

---

[5] Plataforma estratégica. **Misión.** Garantizar la efectividad de los derechos y libertades ciudadanas y lograr la convivencia pacífica de los colombianos, a través de una administración de justicia orientada al ciudadano, pronta, cumplida, eficiente, eficaz, moderna, independiente y transparente, como uno de los pilares fundamentales del Estado Social, Participativo y Democrático de Derecho. **Visión**. En el año 2026 tendremos una justicia más oportuna, igualitaria e incluyente, sensible a las diferentes realidades regionales, garante de la legalidad y seguridad jurídica, que desarrolla su capital humano y en la que los ciudadanos confían y que satisface sus necesidades, a través de servicios digitales, tecnología e innovación.

[6] Acuerdo PCSJA21-11788 «Por medio del cual se adopta el Modelo de Arquitectura Empresarial y Políticas Técnicas para la Transformación Digital de la Rama Judicial».

[7] «Por medio del cual se adopta la Política de Gestión del Cambio y las Comunicaciones para la Modernización y Transformación Digital en la Rama Judicial».

humanas, organizacionales y culturales orientadas a fortalecer la relación entre la Rama Judicial y las personas usuarias.

Esta alineación garantiza la correcta definición, ejecución y monitoreo del Modelo de Atención al Usuario con los ejes estratégicos transversales de la Rama Judicial, que incluyen:

i) El acceso e infraestructura física[8], buscando la mejora continua en las sedes judiciales y administrativas.
ii) El desarrollo de servicios digitales, de tecnología, innovación y análisis de la información[9], enfocados en la transformación digital del servicio.

Adicionalmente, se articula de forma directa con el **Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP**[10] adoptado por la Rama Judicial, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 2195[11] de 2022 y el Decreto reglamentario 1122[12] de 2024. Estas disposiciones normativas, junto con la Ley 1712 de 2014, refuerzan la necesidad de la Rama Judicial de garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y la promoción de la participación ciudadana.

La articulación con el Programa de Transparencia y Ética Pública comprende, además, la adopción de un ciclo ordenado de planeación, ejecución, monitoreo, evaluación y mejora, bajo responsabilidades diferenciadas. En consecuencia, la implementación del Modelo de Atención al Usuario deberá observar los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión, así como el esquema de líneas de responsabilidad previsto en el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), de manera que la ejecución, la coordinación técnica, la supervisión y la evaluación independiente se desarrollen sin duplicidades ni vacíos de gestión.

El compromiso institucional con la protección de los derechos fundamentales y el fortalecimiento del Estado Social de Derecho implica el desafío de transformar y alinear la arquitectura de información, las tecnologías y los

---

[8] Objetivo Estratégico 1°. «Acceso e Infraestructura Física. *(…) en el próximo cuatrienio se trabajará en la formulación de un Plan maestro de infraestructura para la Rama Judicial de mediano plazo, que tenga en cuenta el uso de nuevas tecnologías…»*

[9] Objetivo Estratégico 2°. Servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información.

[10] Acuerdo PCSJA25-12334 «*Por medio del cual se adopta el Programa de Transparencia y Ética Pública de la Rama Judicial 2025-2026 "Juntos somos justicia, transparencia y confianza»*

[11] «*Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones».*

[12] «*Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública».*

procesos para afrontar la realidad cambiante[13] que generen una experiencia positiva de usuario de forma gradual, como garantía de efectividad de los derechos, libertades ciudadanas y convivencia pacífica.

De esta manera, se busca eliminar barreras de acceso físicas, territoriales, digitales y comunicativas, con el objetivo de ampliar la cobertura en la prestación de los servicios para fortalecer:

(i) **Acceso efectivo a la administración de justicia**[14].
(ii) **Prestación de los servicios mediante herramientas, recursos y mecanismos** que atiendan a su naturaleza como **servicio público esencial**[15].
(iii) La prestación del servicio con rutas de **atención diferencial** a personas usuarias en condiciones de **vulnerabilidad** y **discapacidad**.
(iv) La implementación razonada y ponderada de las **tecnologías de la información, las comunicaciones y las herramientas digitales**, con un enfoque de protección de derechos fundamentales, aplicación de criterios éticos y respeto a los mandatos superiores, acorde con los principios de transparencia, responsabilidad y privacidad[16].

Finalmente, este Modelo de Atención al Usuario se armoniza con políticas transversales de la Rama Judicial, como la política de gestión documental[17], seguridad de la información, transparencia y justicia abierta, junto con la normatividad sobre protección de datos personales que garantizan una operación coherente e integrada en las dependencias.

1. OBJETIVO Y ALCANCE DEL MODELO DE ATENCIÓN AL USUARIO

1.1. ¿Qué es el Modelo de Atención al Usuario?

El Modelo de Atención al Usuario es 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

[13] Rama Judicial. Modelo de Arquitectura Empresarial (AE).
[14] Artículo 2°, Ley 2430 de 2024.
[15] Artículo 1°, Ley 2430 de 2024.
[16] Corte Constitucional, sentencia T–323 de 2024, M.P Juan Carlos Cortés González y Acuerdo PCSJA24-12243.
[17] Acuerdo PCSJA25-12272 de 2025 *«Por el cual se actualiza la Política de gestión documental y archivo para la Rama Judicial y se definen los lineamientos para su implementación»*.

Rama Judicial, al integrar lineamientos y guías como instrumentos para brindar una atención digna, oportuna y comprensible, con un enfoque diferencial[18] 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.

1.1.1 Importancia del Modelo de Atención al Usuario

a) Mejorar la atención, el dialogo y la interacción con un enfoque inclusivo y diferencial de las personas usuarias, quienes deben recibir información completa, comprensible y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en la que se atenderá y gestionará el servicio.

b) Facilitar y ampliar la cobertura en el acceso a los servicios de la Rama Judicial, optimizar los canales de atención disponibles y fortalecer las capacidades institucionales para mejorar la experiencia positiva de usuario.

c) Implementar procesos, protocolos, guías y reglamentos que logren el cumplimiento de sus objetivos y satisfagan las expectativas de las personas usuarias.

d) Promover la transparencia en la gestión, el acceso a la información y la participación de las personas usuarias.

1.2. Objetivo del Modelo de Atención al Usuario

Articular la visión institucional, la organización, los procesos, las capacidades y las tecnologías de la información de la Rama Judicial que permitan 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.

1.3. Alcance del Modelo de Atención al Usuario

El Modelo de Atención al Usuario incorpora estándares y lineamientos que cumplen con la normatividad vigente que regula la prestación de los servicios.

[18] El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad. https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/justicia-transicional/Paginas/OJTC-Enfoque-Diferencial.aspx

Este modelo considera las necesidades y características particulares de las personas usuarias, permitiendo la definición de procesos y procedimientos que deben adoptarse en el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente (SIGCMA). Además, sirve como referente para la formulación de políticas, guías y otros instrumentos destinados a fortalecer la atención al usuario en la Rama Judicial.

El alcance del Modelo de Atención al Usuario se limita a la gestión administrativa del servicio de atención e interacción con las personas usuarias de la Rama Judicial. En consecuencia, sus lineamientos, componentes y herramientas no regulan actuaciones procesales, no crean cargas adicionales para jueces y magistrados, ni interfieren con la función jurisdiccional, la independencia judicial o la adopción de decisiones propias del proceso judicial.

1.4. A quién está dirigido el Modelo de Atención al Usuario

El Modelo de Atención al Usuario está dirigido a servidores judiciales, contratistas, colaboradores y terceros autorizados que intervienen en la prestación del servicio de atención al usuario de la Rama Judicial. Para efectos de este documento, el término "servidor judicial" se entenderá aplicable a los mencionados anteriormente.

Este documento inicia con la atención y/o interacción con las personas usuarias mediante los canales de atención establecidos y culmina con la verificación de la satisfacción y percepción del servicio prestado. Su aplicación debe ser permanente y de carácter obligatorio en todos los ámbitos de la Corporación, incluyendo las relaciones internas entre servidores judiciales, contratistas colaboradores y terceros autorizados.

En este contexto, el Modelo reconoce igualmente la importancia del fortalecimiento de los mecanismos internos de información, comunicación y articulación institucional, entendiendo que la calidad del servicio hacia la ciudadanía también depende de la coordinación efectiva entre las dependencias judiciales y administrativas, así como de la adecuada gestión de las necesidades y requerimientos internos asociados a la prestación del servicio.

PILARES DEL MODELO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Los pilares del Modelo de Atención al Usuario constituyen los fundamentos conceptuales, estratégicos y operativos que orientan la prestación del servicio de atención e interacción con las personas usuarias. Estos pilares permiten articular principios constitucionales y legales, enfoques institucionales, capacidades organizacionales y criterios técnicos orientados a garantizar una atención accesible, oportuna, comprensible, incluyente y centrada en las necesidades de las personas usuarias.

1. **Acceso a la administración de justicia:** Garantizar la igualdad de condiciones frente al acceso a la administración de justicia para las personas usuarias, lo que incluye poblaciones que enfrentan barreras para el acceso a las tecnologías de la información, como poblaciones rurales y remotas, grupos étnicos y personas con discapacidad[19]. Es fundamental asegurar que el acceso a la justicia sea independiente de las circunstancias personales, medios o conocimientos de cada individuo en el marco de la equidad y no discriminación en el acceso a la justicia.

   Todas las personas, independientemente de su origen, raza, género, orientación sexual, religión, condición socioeconómica o cualquier otra, deben contar con igualdad de oportunidades para acudir a la administración de justicia. En tal sentido, resulta necesario eliminar las barreras que dificultan o limitan su ejercicio efectivo, entre ellas las de carácter físico, territorial, digital, económico, cultural y lingüístico.

2. **Accesibilidad:** La prestación del servicio de atención deberá garantizar condiciones de acceso físico, digital, comunicacional y tecnológico que permitan a todas las personas usuarias interactuar con la Rama Judicial en igualdad de condiciones, especialmente a quienes se encuentren en situación de vulnerabilidad o enfrenten barreras territoriales, sociales, económicas, culturales o de discapacidad.

   La accesibilidad implica la adopción progresiva de medidas, herramientas, ajustes y mecanismos que faciliten la comprensión de la información, el uso de los canales de atención y el acceso efectivo a los servicios ofrecidos por la Corporación, atendiendo criterios de inclusión, enfoque diferencial, lenguaje claro y comprensible, y eliminación de barreras de acceso.

3. **Racionalidad:** La implementación del Modelo de Atención al Usuario deberá desarrollarse de manera gradual, articulada y razonable, atendiendo las

[19] Artículo 62, Ley 2430 de 2024 «*Por la cual se modifica la Ley 270 de 1996 - Estatutaria de la Administración de Justicia y se dictan otras disposiciones*».

capacidades institucionales, la disponibilidad presupuestal, los niveles de madurez organizacional, las condiciones territoriales y la naturaleza de los distintos servicios prestados por la Rama Judicial.

En este sentido, la adopción de herramientas tecnológicas, mecanismos de atención, procesos de transformación digital y estrategias de mejora continua deberá realizarse bajo criterios de proporcionalidad, viabilidad técnica, eficiencia administrativa y protección de los derechos fundamentales, evitando cargas desproporcionadas o afectaciones a la autonomía judicial.

4. **Seguridad y eficiencia en la prestación del servicio:** Optimizar los procesos judiciales y administrativos para que se resuelvan de manera rápida y efectiva, reduciendo el tiempo de respuesta, en donde «[...] las autoridades competentes adecuarán la infraestructura física para la prestación del servicio de justicia y ajustaran sus procedimientos e instrumentos de gestión para garantizar una adecuada y oportuna atención a la población[20]».

5. **Transformación digital:** Viabilizar en el territorio nacional el uso de los servicios digitales para la atención a las personas usuarias mediante el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), con el fin de fortalecer el relacionamiento y la prestación eficiente de los servicios de la Rama Judicial[21].

6. **Gestión y apropiación del conocimiento:** Asegurar que los servidores judiciales incorporen e implementen el Modelo de Atención al Usuario como la base que impulsa la gestión de procesos en el fortalecimiento de la administración de las relaciones con las personas usuarias en la prestación de los servicios de atención e interacción.

7. **Participación y colaboración:** Fortalecer la gestión de relaciones con las personas usuarias de los servicios de atención e identificar sus necesidades en procura de la mejora continua.

8. **Trato digno:** Reconocer y respetar la dignidad de las personas usuarias, brindando un trato humano, respetuoso y empático, consecuente con las realidades individuales y territoriales, en el marco de la atención e interacción frente a los servicios de justicia.

---

[20] Artículo 2°, ibídem.
[21] Artículo 41, ibídem.

9. **Transparencia**: Los servidores judiciales deben garantizar que los procedimientos judiciales y administrativos, sean comprensibles y abiertos al público (salvo reserva legal y protección de datos), asegurando la autenticidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad, conservación de la información que promuevan la cultura de ética y prevengan actos de corrupción.

   La prestación del servicio de atención al usuario deberá garantizar mecanismos que permitan a las personas usuarias acceder de manera clara, oportuna y verificable a la información relacionada con los servicios, canales de atención, solicitudes y actuaciones administrativas, promoviendo la confianza institucional, la rendición de cuentas y el seguimiento integral de las interacciones con los usuarios.

10. **Comunicación asertiva:** Fortalecer una comunicación oportuna, comprensible y asertiva que refuerce el acceso a los servicios de la Rama Judicial, que garantice el ejercicio al derecho a la intimidad y la reserva de datos personales, sensibles y confidenciales.

11. **Enfoque diferencial y de género:** Las personas usuarias en condición de vulnerabilidad, en general aquellas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, en situación de discapacidad, mujeres gestantes, personas mayores, grupos con enfoque diferencial y de género, y víctimas del conflicto armado, deben recibir atención especial, preferente y prioritaria, adecuada a su situación, desarrollo evolutivo y diversidad étnica y cultural[22].

12. **Lenguaje comprensible:** Utilizar, dentro de las actuaciones judiciales y administrativas, en su relación con las personas usuarias, un lenguaje que les permita comprender el alcance de los procedimientos y decisiones judiciales[23].

[22] Artículo 76, numeral 4°, Ley 2430 de 2024 *«Por la cual se modifica la Ley 270 de 1996 - Estatutaria de la Administración de Justicia y se dictan otras disposiciones»*.
[23] Artículo 76, numeral 5°, ibídem.

2. COMPONENTES DEL MODELO DE ATENCIÓN AL USUARIO

El Modelo de Atención al Usuario de la Rama Judicial, se enfoca en ofrecer un servicio de calidad, eficiente y centrado en las necesidades de las personas usuarias. Para alcanzar estos objetivos, el Modelo de Atención al Usuario se estructura en los siguientes componentes:

1. Dirección estratégica y gobernanza.
2. Cultura del servicio.
3. Gestión de canales de atención.
4. Gestión de servicios y trámites.
5. Información y comunicación.
6. Ejercicios de innovación pública y laboratorios de servicio.
7. Aseguramiento del servicio.
8. Medición de la satisfacción y percepción del servicio.
9. Infraestructura física.
10. Infraestructura tecnológica e inteligencia artificial.
11. Medición de la estrategia y modelo del servicio.



Ilustración Elaborado por: Atención al Usuario - DSDAU

2.1. Dirección estratégica y gobernanza

Este componente asegura la dirección, estrategia, la gobernanza, la sostenibilidad y la mejora continua del Modelo de Atención al Usuario. El Consejo Superior de la Judicatura ejerce la orientación y decisión institucional; las dependencias judiciales y administrativas ejecutan las acciones que les correspondan dentro de sus competencias; el Centro de Documentación Judicial (CENDOJ) ejerce el liderazgo y la coordinación; y la Unidad de Auditoría adelanta la evaluación independiente, sin perjuicio de las competencias asignadas a las demás dependencias por la Constitución, la ley y los reglamentos.

La dirección estratégica se articula con la gobernanza institucional, la planeación estratégica y la capacidad de toma de decisiones de la Corporación, particularmente con los lineamientos definidos en el Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial, orientados a fortalecer el acceso a la justicia, la transformación digital, la confianza pública y la prestación de un servicio cercano, accesible e incluyente.

La gobernanza del Modelo de Atención al Usuario se estructura mediante responsabilidades diferenciadas, inspiradas en el esquema de líneas del MECI: i) línea estratégica, a cargo del Consejo Superior de la Judicatura; ii) primera línea de implementación, autocontrol y monitoreo operativo, a cargo de los despachos, dependencias y unidades responsables de ejecutar las actividades; iii) segunda línea de coordinación, acompañamiento y consolidación, ejercida por el CENDOJ y por las dependencias con funciones transversales de planeación, calidad, tecnología, formación, comunicaciones, infraestructura y gestión de recursos; y iv) tercera línea de evaluación independiente, a cargo de la Unidad de Auditoría.

Como acciones estratégicas, se promueve la definición de políticas integrales para la mejora de la prestación del servicio, incluyendo aspectos relacionados con la interoperabilidad de los sistemas de información, la articulación y centralización de la información, la gestión de canales de atención, el seguimiento a la implementación de lineamientos institucionales y la medición de resultados en el marco de la mejora continua.

La implementación del Modelo de Atención al Usuario deberá articularse con las políticas institucionales de transformación digital, gestión del cambio, gestión del conocimiento y comunicaciones adoptadas por la Rama Judicial, con el propósito de garantizar la apropiación progresiva de sus lineamientos,

fortalecer las capacidades organizacionales y facilitar los procesos de adaptación institucional requeridos para la mejora continua del servicio.

Así mismo, este componente contempla mecanismos de coordinación interinstitucional orientados a garantizar una atención integral, articulada y transparente, así como instrumentos de seguimiento, evaluación y rendición de cuentas sobre la gestión del servicio, mediante la generación y publicación de reportes e informes periódicos, en armonía con los lineamientos definidos en la Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) y demás instrumentos de planeación y control institucional.

2.1.1 Lineamientos

En desarrollo de la dirección estratégica y la gobernanza del Modelo de Atención al Usuario, se adoptará un Plan Operativo Estratégico para su implementación como instrumento rector de planeación, articulación y gestión institucional, alineado con el Plan Sectorial de Desarrollo, los planes de acción institucionales y los instrumentos presupuestales aplicables.

El Plan Operativo Estratégico constituye la hoja de ruta para la implementación progresiva, ordenada y articulada del Modelo de Atención al Usuario, la cual deberá definir objetivos, etapas, actividades, productos, responsables, cronograma, indicadores, riesgos, recursos requeridos y mecanismos de seguimiento y evaluación, de conformidad con la disponibilidad presupuestal y las prioridades estratégicas de la Corporación.

El Plan Operativo Estratégico contemplará, como mínimo, acciones orientadas a:

- La formación, capacitación, reinducción y socialización del Modelo de Atención al Usuario a los servidores judiciales, contratistas y colaboradores que intervienen en los canales de atención.
- La implementación y fortalecimiento de los lineamientos de atención en los diferentes canales dispuestos por la Rama Judicial.
- La incorporación de los lineamientos del Modelo de Atención al Usuario en los procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente (SIGCMA).
- La articulación del Modelo de Atención al Usuario con los instrumentos institucionales de planeación, en particular con el Plan Anual de Adquisiciones (PAA), cuando a ello haya lugar.

Como parte del esquema de gobernanza del Modelo de Atención al Usuario, se dispondrán herramientas de gestión que faciliten el seguimiento sistemático al avance o ejecución del Plan de Acción y soporten la toma de decisiones por parte de las instancias competentes, en coherencia con la planificación estratégica institucional.

El seguimiento a la implementación del Plan Operativo Estratégico se realizará de manera periódica, conforme a los roles y responsabilidades definidos en el marco de la gobernanza institucional, y sus resultados servirán como insumo para el ajuste de estrategias, la priorización de acciones y el fortalecimiento progresivo de la prestación del servicio de atención e interacción a las personas usuarias de la Rama Judicial.

La implementación nacional estará precedida por ejercicios piloto en sedes o dependencias seleccionadas conforme a criterios de representatividad funcional, territorial y operativa. Los resultados del piloto deberán documentarse, evaluarse y traducirse en ajustes técnicos, metodológicos y operativos antes de avanzar a las siguientes fases de expansión.

2.2. Cultura del Servicio

La cultura del servicio constituye el conjunto de valores, prácticas, comportamientos y capacidades institucionales orientadas a fortalecer la relación entre la Rama Judicial y las personas usuarias, promoviendo una atención digna, respetuosa, oportuna, comprensible, incluyente y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

Este componente busca consolidar progresivamente una cultura organizacional orientada al servicio, para que la prestación del servicio se afiance como un valor fundamental y transversal a toda la Corporación. Su objetivo es asegurar una atención que promueva una cultura de servicio soportada en la no discriminación, la dignidad humana, el reconocimiento de la diversidad, la transparencia, la empatía, la accesibilidad, el lenguaje comprensible y el respeto por las diferencias territoriales, poblacionales y culturales.

En desarrollo de este componente, la Rama Judicial promoverá acciones orientadas a consolidar una cultura organizacional centrada en las personas usuarias, fortaleciendo la apropiación institucional de los lineamientos del Modelo de Atención al Usuario y la mejora continua de la prestación del servicio.

La implementación del Modelo de Atención al Usuario se articulará con la Política de Gestión del Cambio y las Comunicaciones para la Modernización y Transformación Digital de la Rama Judicial, promoviendo procesos de sensibilización, apropiación institucional, fortalecimiento del liderazgo, aprendizaje organizacional, gestión del conocimiento y adaptación progresiva a los nuevos estándares de atención, interacción y prestación del servicio.

En este contexto, se desarrollarán estrategias orientadas al fortalecimiento de capacidades institucionales, técnicas, humanas y comunicacionales de los servidores judiciales, contratistas, colaboradores y terceros autorizados, mediante procesos de formación, acompañamiento, transferencia de conocimiento y apropiación cultural del servicio, con el propósito de consolidar competencias cognitivas, actitudinales y operativas necesarias para brindar una atención integral, accesible y de calidad.

Para ello, se promoverán acciones relacionadas con:

- La capacitación y el fortalecimiento de capacidades en atención al usuario, enfoque diferencial y de género, accesibilidad, comunicación efectiva, lenguaje claro y comprensible, manejo de conflictos, ética judicial, transformación digital y uso de tecnologías de la información y las comunicaciones.
- La implementación de estrategias de gestión del cambio orientadas a facilitar la adopción institucional del Modelo de Atención al Usuario, fomentar el compromiso organizacional con la cultura del servicio y promover el reconocimiento de buenas prácticas en la atención a las personas usuarias.
- El desarrollo de mecanismos de gestión del conocimiento que permitan documentar, compartir y transferir experiencias, lecciones aprendidas y buenas prácticas relacionadas con la prestación del servicio de atención al usuario, que promueva el trabajo colaborativo y la articulación entre dependencias para brindar una atención integral y coherente.

Así mismo, se impulsarán mecanismos de comunicación interna y externa que permitan fortalecer la articulación institucional, facilitar la coordinación entre dependencias y promover la participación de las personas usuarias y demás actores involucrados en los procesos de mejora continua del servicio.

2.3. Gestión de Canales de Atención

Los canales de atención constituyen los medios y espacios oficiales a través de los cuales las personas usuarias interactúan con la Rama Judicial para acceder a información, orientación, trámites y servicios relacionados con la administración de justicia. Su adecuada gestión es un elemento esencial para garantizar una atención oportuna, accesible, comprensible y de calidad.

La estructuración, desarrollo e implementación de los canales de atención de la Rama Judicial se realizará de manera articulada y progresiva, atendiendo las necesidades y dinámicas propias del servicio de la administración de justicia, así como las particularidades territoriales, poblacionales y operativas de la Corporación. En este sentido, los canales de atención deberán responder a la diversidad de contextos en los que se presta el servicio de atención e interacción, garantizando condiciones de accesibilidad, oportunidad y pertinencia para las personas usuarias.

Los canales de atención cumplirán con los lineamientos técnicos, operativos y tecnológicos definidos por la Rama Judicial, orientados a asegurar el cumplimiento del marco normativo vigente, la protección de los derechos fundamentales, la seguridad de la información y la protección de datos personales. Asimismo, su diseño e implementación estarán orientados a fortalecer la experiencia positiva de las personas usuarias, promoviendo una atención apropiada, segura, comprensible y sensible a las realidades territoriales y a las condiciones particulares de cada población.

La gestión de los canales de atención se fundamenta en criterios de articulación multicanal, estandarización progresiva, trazabilidad de las atenciones e interacciones y mejora continua del servicio, sin perjuicio de la autonomía judicial ni de las reglas propias de los procesos jurisdiccionales. En consecuencia, los canales de atención constituyen instrumentos de apoyo a la gestión administrativa y a la interacción institucional con las personas usuarias, y no sustituyen ni condicionan el ejercicio de la función jurisdiccional.

En el marco del presente Modelo de Atención al Usuario, la Rama Judicial dispone de los siguientes canales de atención: presencial, telefónico, virtual o digital y escrito, los cuales se desarrollan a continuación:

2.3.1 Canal Presencial

Es un espacio físico de atención dispuesto por la Rama Judicial para la interacción entre las personas usuarias y los servidores judiciales. Este canal constituye un medio fundamental para garantizar el acceso a la información, la orientación adecuada y la atención preferente a las personas que, por sus condiciones particulares, requieren o prefieren la atención presencial.

El canal presencial se utiliza para brindar orientación e información sobre los servicios, trámites, solicitudes y respuestas relacionadas con la administración de justicia, así como para facilitar la recepción y gestión de requerimientos de las personas usuarias, de conformidad con la normatividad vigente y los lineamientos institucionales aplicables.

Este canal resulta especialmente relevante para la atención de personas en situación de vulnerabilidad, con discapacidad, pertenecientes a grupos con enfoque diferencial, comunidades étnicas, personas mayores o con barreras de acceso a los medios digitales, garantizando una atención digna, respetuosa, clara y comprensible.

La prestación del servicio de atención a través del canal presencial deberá observar criterios de accesibilidad física, señalética, condiciones de seguridad, horarios definidos y disponibilidad de personal capacitado, así como la aplicación de guías de atención que aseguren un trato digno, oportuno y acorde con las necesidades de las personas usuarias, sin afectar el desarrollo de las actuaciones judiciales ni la autonomía de los despachos.

El canal de atención presencial incluye, entre otros:

- **Espacios de atención:** Las direcciones de los espacios para la atención a las personas usuarias en el nivel nacional se encuentran en https://www.ramajudicial.gov.co/atencion-al-usuario/contactenos.
- **Horarios y espacios de atención presencial.** El Consejo Superior de la Judicatura ha dispuesto los siguientes espacios de atención presencial: https://www.ramajudicial.gov.co/atencion-al-usuario/canales-de-atencion.
- **Centros de Servicio:** Canales de atención físicos que actúan como apoyo administrativo, centralizan y estandarizan procesos (gestión documental, reparto de procesos, apoyo logístico) para optimizar la eficiencia de los despachos judiciales.
- **Oficinas de Apoyo:** Se dedican a proporcionar soporte en asuntos administrativo-jurisdiccionales a los despachos judiciales,

colaborando en la gestión de expedientes y la elaboración de providencias.

- Despachos Judiciales: Son las unidades jurisdiccionales donde los magistrados y jueces ejercen sus funciones, materializando la administración de justicia.

2.3.2 Canal Telefónico

Medio de atención que permite la interacción bidireccional en tiempo real entre las personas usuarias y los servidores judiciales, a través de redes de telefonía fija o móvil, con el fin de brindar orientación, información y atención oportuna sobre los servicios de la Rama Judicial.

Este canal se utiliza para ofrecer información general y orientación de primer nivel sobre los servicios, trámites, trazabilidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, de conformidad con los lineamientos institucionales y la normatividad vigente.

La atención a través del canal telefónico deberá prestarse bajo criterios de calidad, oportunidad, claridad y trato digno, garantizando una comunicación respetuosa, comprensible y pertinente, que permita a las personas usuarias conocer los procedimientos, canales alternativos y rutas de atención disponibles para la gestión de sus solicitudes.

Asimismo, el canal telefónico de manera progresiva deberá cumplir con un conjunto organizado, estructurado, infraestructura tecnológica, central telefónica, PBX, encaminamiento de llamadas, buzones de voz, grabación, reportes, características técnicas y operativas, procesos y condiciones que permitan brindar servicio a las personas usuarias por vía telefónica de manera sostenible, estable, medible y estandarizada.

Este canal, en prospectiva de su evolución hacia un esquema omnicanal, deberá articularse e interoperar con los demás canales de atención dispuestos por la Rama Judicial, de manera que se asegure la trazabilidad de las interacciones, la efectividad del servicio y la adecuada gestión de las solicitudes, sin perjuicio de la autonomía judicial ni de las reglas propias de los procesos jurisdiccionales.

La prestación del servicio de atención a través del canal telefónico deberá considerar las condiciones de cobertura, el talento humano asignado con roles definidos, horarios formales de prestación del servicio de atención,

disponibilidad de personal capacitado, así como los mecanismos tecnológicos que permitan el registro, seguimiento, trazabilidad y control de las llamadas, sujeto a estándares de calidad, oportunidad y protección de datos personales con el fin de fortalecer la experiencia positiva de las personas usuarias y la mejora continua del servicio de atención.

Las líneas de soporte telefónico de atención al usuario en el nivel nacional se encuentran disponibles en el siguiente enlace: https://www.ramajudicial.gov.co/atencion-al-usuario/canales-de-atencion.

2.3.3 Canal Virtual y Digital

El canal virtual y digital comprende el conjunto de medios, plataformas y herramientas tecnológicas dispuestas por la Rama Judicial para facilitar la interacción con las personas usuarias, el acceso a información, la orientación sobre servicios y trámites, y la gestión de solicitudes, mediante el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

Este canal se utiliza para brindar información general, orientación de primer nivel, consulta de servicios y trámites, radicación y seguimiento de solicitudes, así como para facilitar el acceso a los servicios judiciales y administrativos disponibles en entornos virtuales y digitales, de conformidad con la normatividad vigente, los lineamientos institucionales y los criterios de seguridad de la información y protección de datos personales.

A su vez, se constituye en un medio estratégico para ampliar la cobertura del servicio de atención, optimizar tiempos de respuesta y reducir barreras geográficas y territoriales, sin perjuicio de la obligación institucional de garantizar la atención presencial cuando esta sea requerida, en especial para las personas en situación de vulnerabilidad o con barreras de acceso a los medios digitales.

La prestación del servicio de atención a través del canal virtual y digital deberá observar criterios de accesibilidad, usabilidad, disponibilidad, interoperabilidad y seguridad, asegurando que la información publicada sea clara, comprensible, actualizada y coherente en los diferentes sistemas y plataformas dispuestos por la Rama Judicial.

Igualmente, deberá articularse de manera efectiva con los demás canales de atención, con el fin de garantizar la trazabilidad de las interacciones, la continuidad en la gestión de las solicitudes y la adecuada orientación a las

personas usuarias, sin interferir con el ejercicio de la función jurisdiccional ni con la adopción de decisiones propias de los procesos judiciales.

En el marco del presente Modelo de Atención al Usuario, el canal virtual y digital podrá incorporar herramientas tecnológicas y soluciones basadas en inteligencia artificial como apoyo a la atención, orientación e información a las personas usuarias, las cuales tendrán carácter instrumental y no decisorio, y se regirán por principios de legalidad, ética, transparencia, responsabilidad, seguridad de la información y protección de datos personales.

Los servicios virtuales y digitales incluyen:

- **Portal Web Rama Judicial:** El Consejo Superior de la Judicatura da a conocer en el Portal web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán: https://www.ramajudicial.gov.co/web/ventanilla.
- **Redes sociales:** Plataformas digitales de comunicación oficial que se utilizan para interactuar, informar y brindar apoyo o servicio a las personas usuarias, permitiendo una atención directa, rápida y accesible. Su implementación y uso debe ser responsable, seguro, ético y sostenible.
- **Correo Electrónico Institucional[24]:** Sistema de comunicación virtual utilizado para dar respuesta a solicitudes de información de primer nivel y redireccionar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a las dependencias competentes.
- **Chat Personalizado:** Servicio de atención bidireccional de mensajería instantánea atendido por un servidor judicial, integrado al Portal web de la Rama Judicial, para obtener información de primer nivel.
- **Chatbot:** Servicio que consta de un software basado en Inteligencia Artificial (IA) capaz de mantener una conversación en tiempo real por texto con las personas usuarias.
- **Ventanilla Judicial Electrónica:** Sitio virtual ubicado en el portal de la Rama Judicial, disponible las 24 horas del día 7 días de la semana, como punto de acceso de los usuarios a los despachos judiciales, que permite la radicación, consulta y seguimiento electrónico de los procesos judiciales y adelantar los trámites y procedimientos que se ofrecen en la administración de justicia a todos los ciudadanos[25].

[24] info@cendoj.ramajudicial.gov.co

[25] Acuerdo PCSJA23-12094 de 2023 *«Por el cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión Judicial de la Rama Judicial – SIUGJ y se definen lineamientos para su implementación y administración»*.

- **Portafolio de Servicios Administrativos:** Plataforma integral que centraliza los servicios administrativos, consolida en un único portafolio las aplicaciones y sistemas ofrecidos por la Rama Judicial a nivel nacional, seccional y de las Altas Cortes, facilitando su consulta, acceso y garantizando a las personas usuarias acceder de manera rápida y eficiente a la información requerida.
  En el siguiente enlace podrá acceder a los diferentes servicios ofrecidos por la Corporación: https://www.ramajudicial.gov.co/web/ventanilla.

2.3.4 Canal Escrito

El canal escrito es el medio de atención a través del cual las personas usuarias interactúan con la Rama Judicial mediante la presentación de comunicaciones en formato físico o digital, con el fin de radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones relacionadas con la prestación del servicio de atención y los servicios que presta la Corporación.

Este canal se utiliza para la recepción formal de documentos y comunicaciones dirigidas a los despachos judiciales y dependencias administrativas, de conformidad con la normatividad vigente, los lineamientos institucionales y las disposiciones en materia de gestión documental, archivo y protección de datos personales.

La gestión del canal escrito deberá estar soportado en una solución tecnológica en el Portal web de la Rama Judicial, que garantice la presentación, radicación, estructuración, firma, notificación, seguimiento y monitoreo de la gestión de las PQRsdf recibidas, asegurando la trazabilidad, oportunidad en su trámite y respuesta, así como la conservación, integridad y disponibilidad de la información, conforme a las políticas de gestión documental y seguridad de la información de la Rama Judicial.

Asimismo, se articulará, interoperará e integrará con los demás canales de atención dispuestos por la Rama Judicial, de manera que se facilite la continuidad en la gestión de las solicitudes, el seguimiento por parte de las personas usuarias y la adecuada orientación sobre los procedimientos y rutas de atención disponibles, sin perjuicio de la autonomía judicial y de las reglas propias de los procesos jurisdiccionales.

La atención a través del canal escrito deberá observar criterios de claridad, lenguaje comprensible, trato digno y enfoque diferencial, para que las

respuestas emitidas sean congruentes, completas y oportunas, y que se brinde especial atención a las personas en situación de vulnerabilidad o con barreras de acceso a otros canales de atención.

Entre los mecanismos de atención escrito se encuentran:

- **Mesas de entrada:** Encargadas de registrar y codificar la correspondencia y documentación anexa que radica una persona usuaria en la Corporación.
- **Puntos de radicación:** Lugares físicos habilitados por la Corporación para la entrega de documentos.
- **Buzón de sugerencias:** Mecanismo de comunicación empleado por la Corporación que permite a la persona usuaria presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones, entre otros.
- **Sistema de Gestión de Correspondencia y Archivo de Documentos Oficiales:** Sistema por medio del cual las dependencias de la Rama Judicial: Consejo Superior de la Judicatura, Consejos Seccionales de la Judicatura, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Direcciones Seccionales de Administración Judicial o Coordinaciones y, demás áreas administrativas de la Corporación[26], gestionan las solicitudes de las personas usuarias[27].
- **Solución tecnológica PQRsdf[28]:** Sistema que permite presentar, gestionar, estandarizar, realizar seguimiento, trazabilidad y monitoreo de las PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) relacionadas con servicios administrativos, radicados por las personas usuarias.

2.4. Gestión de servicios y trámites

La gestión de los servicios y trámites en el marco del Modelo de Atención al Usuario se fundamenta en las disposiciones contenidas en la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en adelante CPACA, el cual regula las actuaciones administrativas que adelantan las autoridades públicas y los derechos de las personas usuarias en su interacción con aquellas.

[26] Título tercero, Acuerdo PCSJA17-10784.
[27] En el siguiente correo electrónico mesadeapoyosigobius@cendoj.ramajudicial.gov.co podrá solicitar apoyo funcional.
[28] Se avanza en el desarrollo de la solución tecnológica.

En este contexto, los servicios y trámites no se conciben como categorías normativas independientes, sino que se entienden en cambio como manifestaciones de las actuaciones administrativas que se desarrollan e impulsan en ejercicio del derecho de petición o por iniciativa de la autoridad, de conformidad con lo previsto en los artículos 4° y 13 del CPACA. En consecuencia, la gestión de servicios y trámites se orienta a garantizar que dichas actuaciones se adelanten de manera eficiente, oportuna, transparente y respetuosa de los derechos de las personas usuarias.

Para efectos del presente Modelo de Atención al Usuario, se entiende por **servicio** el conjunto de acciones que realiza la autoridad para brindar orientación y dar respuestas a las personas usuarias de la Rama Judicial, facilitando el acceso a la información, la orientación, el ejercicio de derechos y la adecuada interacción con la administración de justicia. Por su parte, el **trámite** corresponde al curso procedimental interno que debe surtirse al interior de la autoridad, de conformidad con la normatividad vigente, para dar respuesta de fondo a una solicitud, petición o requerimiento.

La gestión de los servicios y trámites deberá observar los principios que rigen la actuación administrativa, en especial el debido proceso, igualdad, buena fe, eficacia, economía, celeridad, transparencia y publicidad, garantizando que las solicitudes sean recibidas, radicadas, tramitadas y resueltas dentro de los términos legales y sin exigir requisitos o formalidades adicionales a las previstas en la ley.

Asimismo, la Rama Judicial organizará internamente la gestión de los servicios y trámites asociados a la atención al usuario, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 del CPACA, y los acuerdos que los regulan, con el fin de asegurar el buen funcionamiento del servicio, la trazabilidad de las actuaciones y la adecuada orientación a las personas usuarias, sin interferir con el ejercicio de la función jurisdiccional ni en la adopción de decisiones propias de los procesos judiciales.

La gestión de servicios y trámites se articulará con los diferentes canales de atención dispuestos en el presente Modelo de Atención al Usuario, garantizando una atención integral, coherente y multicanal que promueva la mejora continua del servicio de atención e interacción a las personas usuarias en la Rama Judicial.

La efectividad del Modelo de Atención al Usuario se basa en un ciclo continuo de medición, retroalimentación y mejora que incluye:

- **Análisis de datos:** Estudios cuantitativos y cualitativos para comprender los servicios, los canales de atención y necesidades específicas de las personas usuarias.
- **Medición de satisfacción y percepción:** La retroalimentación a través de medición de satisfacción y análisis de percepción, resulta fundamental para realizar los ajustes y acciones de mejora necesarias en la prestación del servicio de atención e interacción con las personas usuarias.
- **Desarrollo de herramientas e instrumentos:** Se debe disponer de herramientas y recursos que faciliten la gestión de los procesos como aplicativos, formularios, flujogramas y piezas de comunicación, que simplifiquen procedimientos.
- **Guías de atención:** Desarrollar e implementar guías adaptadas a las realidades territoriales, las particularidades poblacionales (incluyendo aspectos culturales y lingüísticos), las condiciones geográficas y las necesidades específicas de cada grupo de usuarios de la Rama Judicial.

Dentro de la gestión y trámite en los canales de atención, dos conceptos son fundamentales para garantizar una experiencia positiva de usuario:

- **Accesibilidad:** El acceso a los servicios judiciales y administrativos debe ser inclusivo para todas las personas usuarias. En los canales virtuales y digitales, se traduce en facilitar la navegabilidad y lecturabilidad con tecnologías de asistencia. En los canales de atención presencial, significa habilitar espacios y procesos que permitan prestar servicios a personas usuarias con condiciones especiales o alguna forma de limitación para llevar a cabo actividades cotidianas, eliminando barreras de acceso por circunstancias personales o factores del entorno.

- **Usabilidad:** La facilidad con la que una persona usuaria puede interactuar con los canales y servicios para alcanzar su objetivo de manera eficiente, efectiva y satisfactoria. Un diseño usable, optimiza el tiempo y esfuerzo de las personas usuarias.

2.5. Información y comunicación

Este componente se enfoca en el diseño, articulación e implementación de estrategias de información y comunicación claras, oportunas, accesibles y comprensibles, que permitan a las personas usuarias conocer, entender y

acceder a los servicios que presta la Rama Judicial, así como a los canales de atención disponibles para su interacción con la administración de justicia.

Para tal efecto, se utilizarán los diferentes canales dispuestos por la Corporación, tales como el Portal web de la Rama Judicial, el Correo electrónico Institucional, el Chat Personalizado, el Chatbot, la Ventanilla de Servicios y demás medios habilitados para la difusión de la información relacionada con los servicios judiciales y administrativos, los derechos y deberes de las personas usuarias, la Carta de Trato Digno, los mecanismos de participación ciudadana y otros contenidos de interés general.

La información y la comunicación institucional tendrán carácter informativo y orientador, y estarán dirigidas a facilitar la interacción de las personas usuarias con la Rama Judicial y el ejercicio de sus derechos. En ningún caso la información suministrada a través de los canales de atención constituirá asesoría jurídica, interpretación normativa vinculante, ni pronunciamiento anticipado sobre el fondo de asuntos sometidos a conocimiento de los jueces o magistrados.

La comunicación institucional se basará en el uso de lenguaje comprensible, evitando tecnicismos jurídicos innecesarios y privilegiando expresiones claras, sencillas, incluyentes y accesibles, de manera que la información pueda ser entendida por las personas usuarias en general, atendiendo las particularidades territoriales, culturales y poblacionales.

La información difundida deberá mantenerse completa, precisa, coherente y actualizada en los diferentes sistemas de información y canales dispuestos por la Rama Judicial, garantizando su calidad, veracidad y oportunidad, así como la articulación entre los distintos medios de comunicación institucional, sin interferir con el ejercicio de la función jurisdiccional ni afectar la autonomía judicial.

Este componente se desarrollará de manera articulada con las políticas institucionales de comunicaciones y gestión del cambio de la Rama Judicial, promoviendo estrategias de comunicación interna y externa orientadas a fortalecer la apropiación del Modelo de Atención al Usuario, la coordinación institucional, la divulgación de lineamientos y el relacionamiento efectivo con las personas usuarias y demás actores vinculados al servicio de justicia.

Así mismo, se promoverán mecanismos de retroalimentación y comunicación bidireccional que permitan identificar necesidades de información,

oportunidades de mejora y niveles de comprensión de los servicios ofrecidos, contribuyendo al fortalecimiento de la transparencia, la participación ciudadana y la mejora continua de la prestación del servicio.

2.6. Ejercicios de innovación pública y laboratorios de servicio

Este componente introduce metodologías ágiles y colaborativas para el diseño de soluciones centradas en las personas usuarias, que implica la implementación de ejercicios y proyectos de «Innovación Pública» que utilizan metodologías como el Pensamiento de Diseño[29] (*Design Thinking*), Laboratorios de Innovación Abierta[30] (*Living Labs*) o Prototipado rápido para cocrear nuevas soluciones de servicio en conjunto con las personas usuarias, servidores judiciales y expertos.

Su propósito es ir más allá de la mejora incremental, buscando transformar radicalmente la experiencia de usuario y la eficiencia interna, que se enfoca en identificar dolores de usuarios no resueltos previamente, probar soluciones a pequeña escala y validar su impacto antes de su implementación masiva, garantizando que las nuevas herramientas tecnológicas o procesos realmente satisfagan las necesidades de las personas usuarias.

2.7. Aseguramiento del servicio

El aseguramiento del servicio en el marco del Modelo de Atención al Usuario de la Rama Judicial comprende el conjunto de acciones, lineamientos y mecanismos orientados a garantizar la calidad, oportunidad, accesibilidad y coherencia de la atención que brinda la Rama Judicial a las personas usuarias, desde el primer contacto hasta su cierre efectivo. Este aseguramiento se fundamenta en el cumplimiento de los principios que rigen la actuación administrativa, en especial el debido proceso, igualdad, buena fe, eficacia, economía, celeridad, transparencia y publicidad.

En este contexto, el aseguramiento del servicio se encamina a verificar que la orientación brindada a las personas usuarias sea clara, comprensible y oportuna, y que la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias,

[29] Es una estrategia para la definición de soluciones innovadoras a situaciones, preguntas o conflictos, y crear productos o servicios estructurado en cinco fases: empatizar, definir, idear, prototipar y evaluar (Berríos, R., 2021).
[30] Espacio de innovación abierta orientado a la cocreación cuyo objetivo es desarrollar soluciones a partir de la colaboración en entornos reales intermediación entre expertos y expertas de diferentes disciplinas científicas y las personas usuarias (Gresle S. y Evangelidou S., S.F).

denuncias y demás solicitudes se realice conforme a los términos, procedimientos y competencias definidas en la normatividad vigente, sin exigir requisitos adicionales a los previstos en la ley.

El aseguramiento del servicio comprende, entre otros aspectos, el seguimiento a la correcta recepción, radicación, direccionamiento, trámite y respuesta de las solicitudes, así como la articulación efectiva entre los diferentes canales de atención, con el fin de garantizar la trazabilidad de las actuaciones administrativas y la continuidad del servicio de atención al usuario.

En ningún caso el aseguramiento del servicio involucra la evaluación del desempeño jurisdiccional, el contenido de las decisiones judiciales, los tiempos procesales, la valoración probatoria o el sentido de las providencias proferidas por jueces y magistrados, los cuales se rigen por sus propios marcos constitucionales y legales, en respeto de la autonomía e independencia judicial.

Las acciones de aseguramiento del servicio se articularán con los procesos de mejora continua, la medición de la experiencia de las personas usuarias, los ejercicios de retroalimentación institucional y los resultados de auditorías y seguimientos internos, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y fortalecer progresivamente la calidad de la atención al usuario en la Rama Judicial.

Finalmente, se busca fortalecer la calidad en la prestación del servicio y la confianza institucional, integrando la atención no como un evento aislado, sino como una etapa estratégica dentro del ciclo de valor de la justicia, lo que asegura un entendimiento participativo de las dinámicas de atención y realidades, la comprensión y el alcance de los servicios, el impacto y la satisfacción del servicio.

El aseguramiento del servicio conlleva:

- Trazabilidad multicanal: Implica la trazabilidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás solicitudes, con independencia del canal de atención utilizado. Esta trazabilidad permite identificar el estado del trámite o servicio, los responsables de su gestión, los tiempos de respuesta y las actuaciones adelantadas.
- Cierre del servicio de atención: Constituye el momento esencial dentro del aseguramiento de la calidad y se materializa cuando la persona usuaria recibe una respuesta clara, precisa, congruente y de fondo, o

cuando la solicitud ha sido debidamente orientada, trasladada o incorporada al servicio o trámite administrativo o proceso judicial correspondiente, según su naturaleza.
El cierre debe quedar registrado en los sistemas de información dispuestos, permitiendo verificar el cumplimiento de los términos legales, las reglas de servicio y los criterios de atención definidos.

- Seguimiento y mejora continua: Incluyen la medición de la satisfacción y percepción ciudadana, el análisis de datos de atención, la identificación de riesgos en la prestación del servicio y la adopción de acciones correctivas y preventivas. Estos insumos permiten fortalecer la gestión institucional, mejorar la experiencia positiva de las personas usuarias y asegurar la sostenibilidad del Modelo de Atención al Usuario.

2.7.1 Criterios de Atención

Los criterios de atención y los enfoques desarrollados en los numerales siguientes constituyen estándares orientadores del aseguramiento del servicio, en tanto permiten garantizar una atención de calidad, pertinente, trazable y ajustada a las características, necesidades y contextos de las personas usuarias, sin afectar la autonomía judicial ni las reglas propias de los servicios y procesos.

2.7.1.1 Atención con enfoque de derechos

El enfoque de derechos humanos supone el reconocimiento de las personas como titulares de derechos cuya garantía corresponde a los Estados en los diferentes niveles de la intervención pública. Su implementación implica prestar especial atención a la materialización efectiva de los derechos, con énfasis en los grupos con mayores niveles de vulnerabilidad social, así como a la interdependencia e integralidad de los derechos humanos, la participación desde el reconocimiento de las personas como protagonistas de las políticas públicas y no como simples receptoras de sus beneficios. También a la realización de procesos de seguimiento y rendición de cuentas por parte de los gobiernos[31].

Los derechos humanos son inherentes a todos los seres humanos y universalmente reconocidos con independencia de la nacionalidad, género, origen étnico o nacional, color, religión, idioma o cualquier otra condición. Varían desde los más fundamentales, como lo es el derecho a la vida, hasta los

[31] COPREDEH, 2016.

que dan valor a nuestra vida, tales como los derechos a la alimentación, educación, trabajo, salud y a la libertad individual[32].

2.7.1.2 Enfoque población diferencial

El enfoque diferencial es la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas[33].

El desarrollo del enfoque diferencial tiene como finalidad, brindar una respuesta acorde con las necesidades de la población, adecuar la política pública a las características particulares de la misma, y generar las acciones tendientes a garantizar el ejercicio de sus derechos.

Existen cuatro enfoques diferenciales, a saber: *(i)* momento del ciclo de vida, *(ii)* género, *(iii)* pertenencia étnica y *(iv)* condición de discapacidad, a las cuales se debe adicionar la condición de víctimas del conflicto armado.

Por su parte, la Comisión Nacional de Género, define el enfoque diferencial como una perspectiva de análisis por medio de la cual se busca categorizar, evaluar, reconocer y valorar las distintas características diferenciales de las personas, con el fin de identificar tanto su nivel de vulnerabilidad ante determinadas situaciones, como la forma en la cual estas características se tornan en obstáculos físicos, sociales, culturales o históricos, buscando identificar la forma de superar dichos obstáculos, en pro de la garantía de derechos, de acciones afirmativas y de equidad como camino a la igualdad efectiva[34].

2.7.1.3 Situación de vulnerabilidad

Las personas en situación de vulnerabilidad son aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas o culturales, encuentran especiales dificultades para

---

[32] Organización de las Naciones Unidas, Oficina del Alto Comisionado.
[33] Ley 1618 de 2013, *"Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad."*
[34] Comisión Nacional de Género, (S.F) Lista de Verificación Herramienta virtual de apoyo para la identificación e incorporación de la perspectiva de género desde el enfoque diferencial en las sentencias judiciales.

ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico[35].

2.7.1.4 Perspectiva de interseccionalidad

La Comisión Nacional de Género, define la interseccionalidad como un enfoque analítico por medio del cual se reconoce que las variables de género no son las únicas que se encuentran operando, sino que, en todas las personas, estas se entrecruzan o interceptan con otras variables o condiciones de vulnerabilidad que, a priori, no parecieran estar relacionadas con el género, pero que de una manera u otra lo influencian y condicionan[36].

Esta perspectiva, en el marco del Modelo de Atención al Usuario de la Rama Judicial, se incorpora como un criterio orientador del aseguramiento del servicio, destinado a reconocer que las personas usuarias pueden enfrentar múltiples barreras simultáneas en su atención e interacción con el sistema de justicia, derivadas de la concurrencia de diversas condiciones sociales, culturales, territoriales o de contexto histórico[37].

La aplicación de esta perspectiva tiene un alcance exclusivamente operativo y comunicacional, orientado a ajustar la forma en que se brinda la atención, la información y la orientación a la persona usuaria, con el fin de garantizar un acceso efectivo, comprensible y digno al servicio, sin que ello implique valoración alguna sobre derechos sustantivos, situaciones jurídicas particulares o decisiones propias del trámite administrativo o del proceso judicial.

En tal sentido, la interseccionalidad permite a los servidores judiciales identificar posibles acumulaciones de barreras en la atención, tales como brechas comunicacionales, de accesibilidad en los canales dispuestos, condiciones de vulnerabilidad o contextos territoriales específicos, y adoptar medidas razonables en la prestación del servicio, como el uso de un lenguaje comprensible, orientación reforzada o la priorización de la solicitud.

La aplicación de este criterio se realizará siempre en armonía con los principios de legalidad, imparcialidad, reserva y autonomía judicial, y no podrá interpretarse, en ningún caso, como una intervención en la función

[35] Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, 2008.
[36] Comisión Nacional de Género, (S.F) Lista de Verificación Herramienta virtual de apoyo para la identificación e incorporación de la perspectiva de género desde el enfoque diferencial en las sentencias judiciales.
[37] Adaptado de la Sentencia T-141 de 2015 de la Corte Constitucional.

jurisdiccional ni como un mecanismo de diferenciación en el reconocimiento de derechos o en la adopción de decisiones judiciales.

2.7.1.5 Enfoque territorial

Es el enfoque que busca pasar de la formulación de políticas que privilegian una visión fraccionada, a políticas que se centran en el lugar que habita el individuo y privilegian la multidimensionalidad (económica, social, política, ambiental y cultural) del espacio[38].

2.7.1.6 Enfoque de desarrollo humano

Es el enfoque que sitúa a las personas en el centro del proceso, como beneficiarias del desarrollo y agentes del progreso de transformación.

2.7.2 Niveles de prestación del servicio

Los niveles de servicio establecen particularidades de la gestión o trámite realizado, y se adecua a los canales de atención implementados. Esto permite segmentar los servicios prestados, caracterizar los usuarios, mantener una lealtad conductual frente al alcance de los canales de atención, las reglas de servicio para dar una respuesta oportuna (pronta resolución) y de fondo que cumpla con los criterios desarrollados por la Corte Constitucional relacionados con la respuesta de la autoridad administrativa y judicial, según la cual debe ser:

> «i) **clara,** esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) **Precisa**, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente, sin incurrir en formulas evasivas o elusivas; (iii) **congruente**, de suerte que abarque la metería objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y además (iv) **Consecuente**, con el trámite que se ha surtido [...]».[39]

Lo anterior para atenderse en las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRsd) presentadas por las personas usuarias.

2.7.2.1 Primer nivel de servicio.

[38] Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla.
[39] Sentencia T-230 del 07 de julio de 2020. M.P. LUIS GUILLERMO GUERRERO PÉREZ

Su objetivo es brindar orientación sobre información general, datos de contacto, direccionamiento, traslados por competencia y consulta. Algunos de los canales de atención identificados son:

a) Portal web Rama Judicial (sitios para realizar consultas).
b) Líneas de atención telefónica.
c) Chat personalizado.
d) Chatbot.
e) Correo institucional info@cendoj,ramajudicial.gov.co

2.7.2.2 Segundo nivel de servicio.

Su objetivo es la prestación del servicio de atención a través del desarrollo de un servicio transaccional para facilitar la realización de trámites y solicitudes de servicios de manera virtual, en línea y/o presencial:

a) Ventanilla de Servicios Judicial.
b) Despachos.
c) Centro de servicios.
d) Oficinas de apoyo.
e) Respuesta a personas usuarias.

2.7.2.3 Tercer nivel de servicio – atención personalizada.

La Rama Judicial, si bien propende por la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación, no desconoce las necesidades de los servicios brindados a través de la atención presencial para las personas usuarias que por su situación de vulnerabilidad o condición de discapacidad requieran asistencia especializada.

En tal sentido, el Plan Sectorial de Desarrollo Rama Judicial ratifica el compromiso de consolidar una infraestructura física óptima y de fortalecimiento de los servicios presenciales, asegurando el acceso efectivo, equitativo e incluyente a la justicia para todas las personas usuarias, en especial para quienes requieren atención personalizada y especializada, bajo los principios de igualdad y no discriminación que orientan la administración de justicia.[40]

[40] Plan Sectorial de Desarrollo Rama Judicial 2023-2026. Objetivo Estratégico 1°. *«Acceso e Infraestructura Física»*.

2.8. Medición de la satisfacción y percepción del servicio

Este componente establece los mecanismos formales para recibir la retroalimentación de las personas usuarias de la administración de justicia y emplearla como base para la mejora continua del Modelo de Atención al Usuario. De tal manera, los mecanismos de participación ciudadana que permiten a las personas usuarias expresar sus opiniones y experiencias a través de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones sobre los servicios recibidos.

Para ello, se fomentará la participación de la ciudadanía por medio de la aplicación de encuestas de satisfacción, con el objetivo de obtener una retroalimentación sobre de la percepción de las personas usuarias. Se realizarán actividades que identifiquen la experiencia positiva de usuario en los canales de atención dispuestos, para mejorar el Modelo de Atención al Usuario y adaptarlo a las necesidades dinámicas de las personas usuarias con el propósito de brindar un servicio de calidad.

2.9. Infraestructura física[41]

Este componente se enfoca en proporcionar los medios materiales adecuados para la prestación de los servicios, garantizando una atención de calidad y asegurando el acceso a las sedes judiciales y administrativas. La estrategia se centra en la adecuación de las instalaciones para el uso de los usuarios de la administración, prestando especial atención a la accesibilidad.

Esto incluye la implementación de rampas, ascensores, señalética adecuada y baños adaptados, con el fin de garantizar el acceso de las personas con discapacidad. Además, se contempla la dotación de las dependencias judiciales y administrativas con los equipos y herramientas necesarias para la seguridad e identificación de las personas usuarias.

2.10. Infraestructura tecnológica e inteligencia artificial

Este componente se centra en la adopción e implementación de medios y tecnologías digitales avanzadas para optimizar la eficiencia operativa, asegurar la disponibilidad de los servicios y mejorar la atención e interacción con los usuarios.

[41] Numeral 2°, artículo 99, Ley 270 de 1996, modificado por el artículo 45 de la Ley 2430 de 2024.

En cuanto a la infraestructura tecnológica, se asegura la disponibilidad y el funcionamiento óptimo de los sistemas de información, los canales de atención digitales y virtuales, y las herramientas de gestión. Esto debe cumplirse bajo estrictos criterios de seguridad digital y el cumplimiento de los estándares de accesibilidad.

Respecto a la inteligencia artificial, se aborda la incorporación de estas tecnologías avanzadas para optimizar la atención y mejorar la eficiencia operativa. El enfoque es explorar y desarrollar el uso ético y responsable de la Inteligencia Artificial (IA) en la atención al usuario conforme a los lineamientos de la Corporación[42], incluyendo herramientas como:

- Sistemas conversacionales (Chatbot Rama Judicial): Para la gestión de preguntas frecuentes, orientación inicial y clasificación de trámites. Disponible las 24 horas del día, los 7 días a la semana.
- Automatización de procesos (RPA): Para automatizar tareas repetitivas en la gestión y trámite de canales (ej. la asignación y radicación de solicitudes), liberando tiempo del servidor judicial para la atención de casos complejos.
- Analítica predictiva: Uso de la Inteligencia Artificial para identificar patrones de demanda o posibles puntos de congestión en el servicio y así tomar acciones preventivas.
- Agente cognitivo: Sistema semiautónomo, proactivo, soportado en Inteligencia Artificial, con una interacción y orientación asertiva, intuitiva y comprensible con el usuario que se soporta en un lenguaje natural.

Es fundamental que la adopción de la Inteligencia Artificial se rija por los principios y garantías de la «[…] primacía de los derechos fundamentales; regulación ética; no sustitución de la racionalidad humana y atribución; idoneidad; responsabilidad y uso informado, supervisión, control y verificación humana; transparencia […]»[43] y los demás contemplados por la Corporación.

2.11. Medición de la estrategia y modelo del servicio

La medición del Modelo de Atención al Usuario constituye un componente esencial para garantizar su efectividad, sostenibilidad y mejora continua, así como para verificar que la prestación del servicio de atención e interacción a las personas usuarias se desarrolle conforme a los lineamientos institucionales,

[42] Acuerdo PCSJA24-12243 «Por el cual se adoptan lineamientos para el uso y aprovechamiento respetuoso, responsable, seguro y ético de la inteligencia artificial en la Rama Judicial».
[43] Artículo 3°, ibídem.

los objetivos estratégicos de la Rama Judicial y las necesidades identificadas en el acceso al servicio de justicia.

Este componente no constituye un ejercicio de dirección estratégica, evaluación jurisdiccional ni de definición de lineamientos del Modelo de Atención al Usuario, sino un mecanismo técnico de seguimiento y mejora continua, orientado a apoyar la toma de decisiones en el marco de la gobernanza definida en el presente Modelo de Atención al Usuario. En este sentido, la medición se circunscribe exclusivamente a la atención administrativa y a la experiencia de las personas usuarias en su interacción con los canales de atención dispuestos por la Rama Judicial.

La medición permite valorar de manera sistemática y objetiva el desempeño de los componentes del Modelo de Atención al Usuario, la calidad del servicio de atención prestado y el cumplimiento de los estándares definidos, sin evaluar el contenido, sentido o alcance de las decisiones judiciales, los tiempos procesales ni el ejercicio de la función jurisdiccional, los cuales se rigen por sus propios marcos constitucionales, legales y reglamentarios.

El sistema de seguimiento y evaluación deberá distinguir entre: **i)** el monitoreo operativo realizado por la primera línea sobre las actividades a su cargo; **ii)** la consolidación, análisis y reporte técnico efectuados por la segunda línea; y **iii)** la evaluación independiente desarrollada por la tercera línea. Los resultados deberán alimentar la toma de decisiones, la rendición de cuentas y la formulación de acciones de mejora.

Finalmente, al medir el impacto de las acciones implementadas, se genera un insumo clave para la rendición de cuentas, la optimización de la gestión administrativa, la identificación de oportunidades de mejora y el fortalecimiento de la confianza ciudadana en el servicio de atención e interacción al usuario de la Rama Judicial.

2.11.1 Medición mediante indicadores del Modelo de Atención al Usuario

La medición del Modelo de Atención al Usuario se soporta en un conjunto de indicadores estratégicos y operativos, orientados a evaluar el desempeño de los diferentes componentes del Modelo de Atención al Usuario, tales como la gestión de los canales de atención, la oportunidad y calidad de las respuestas administrativas, la trazabilidad del servicio y los resultados asociados a la experiencia de las personas usuarias.

Los indicadores del modelo deberán permitir, como mínimo:

a) Verificar el avance en la implementación del Modelo de Atención al Usuario.
b) Medir el cumplimiento de los estándares de servicio definidos para los canales de atención.
c) Identificar brechas, riesgos y oportunidades de mejora en la prestación del servicio de atención al usuario.
d) Facilitar el seguimiento a los compromisos establecidos en los instrumentos de planeación institucional.

La definición, actualización y seguimiento de los indicadores se realizará en el marco de la gobernanza del Modelo de Atención al Usuario, garantizando su coherencia con los sistemas de planeación, seguimiento y control de la Rama Judicial, y sin generar cargas adicionales ni exigencias no previstas en la normatividad vigente.

2.11.2 Tableros de control del servicio de atención al usuario

Como herramienta para la gestión y el seguimiento del Modelo de Atención al Usuario, se dispondrá de tableros de control del servicio de atención al usuario, que consoliden de manera periódica la información proveniente de los indicadores definidos.

Los tableros de control permitirán:

a) Visualizar el desempeño del servicio de atención al usuario de forma integral.
b) Realizar seguimiento al comportamiento de los canales de atención y a los niveles de servicio.
c) Identificar tendencias, alertas tempranas y desviaciones frente a los estándares establecidos.
d) Apoyar la toma de decisiones estratégicas y operativas en materia de atención al usuario por parte de las instancias responsables.

Estos tableros no constituyen un instrumento sancionatorio ni mecanismos de evaluación del desempeño jurisdiccional, sino una herramienta de gestión administrativa orientadas al fortalecimiento en la prestación del servicio de atención y a la mejora continua del Modelo de Atención al Usuario.

2.11.3 Medición de los estándares de servicio

La medición de los estándares de servicio tiene como finalidad verificar que la atención al usuario se preste conforme a los criterios de calidad, oportunidad, accesibilidad, claridad y trato digno definidos en el Modelo de Atención al Usuario.

Esta medición permitirá evaluar, entre otros aspectos:

a) El cumplimiento de los tiempos de atención y respuesta administrativa.
b) La coherencia, claridad y comprensibilidad de la información suministrada a las personas usuarias.
c) La adecuada aplicación de los criterios y enfoques de atención definidos en el Modelo de Atención al Usuario.
d) La experiencia de las personas usuarias en su interacción y atención en los distintos canales de atención.

Los resultados de esta medición deberán ser utilizados como insumo para el fortalecimiento de las capacidades institucionales, la mejora del servicio de atención al usuario y el ajuste de los lineamientos del Modelo de Atención al Usuario, conforme a los roles, responsabilidades y competencias definidas en su gobernanza.

La información generada por los indicadores, los tableros de control, las encuestas de percepción, los diagnósticos, las auditorías y los ejercicios piloto constituirá insumo para el ciclo de mejora continua y para la revisión periódica de los instrumentos técnicos del Modelo de Atención al Usuario.

2.11.4 Planes de mejoramiento del servicio de atención al usuario

Como resultado del proceso de medición y seguimiento del Modelo de Atención al Usuario, se podrán formular planes de mejoramiento del servicio de atención al usuario, orientados a atender brechas identificadas y fortalecer de manera progresiva la calidad en la prestación del servicio de atención.

Los planes de mejoramiento deberán:

a) Derivarse del análisis de indicadores, tableros de control y resultados de medición.

b) Definir acciones concretas, responsables y plazos para su implementación.
c) Articularse con los instrumentos de planeación institucional y planes de acción del Modelo de Atención al Usuario.
d) Contribuir al fortalecimiento progresivo del Modelo de Atención al Usuario y a la consolidación de una cultura de mejora continua.

La formulación, implementación y seguimiento de estos planes se realizará conforme a los roles y responsabilidades definidos en la gobernanza de la política de atención al usuario, y su ejecución se llevará a cabo de manera gradual, progresiva y diferenciada, atendiendo la disponibilidad presupuestal, las capacidades institucionales, el nivel de madurez organizacional y las condiciones territoriales de la Rama Judicial, sin que su adopción implique exigibilidad inmediata y uniforme en todos los despachos judiciales y dependencias administrativas.

3. DOCUMENTOS DE ESTANDARIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN

Los Documentos de Estandarización para la Prestación del Servicio de Atención constituyen instrumentos que establecen los lineamientos que deben ser aplicados por los servidores judiciales en la atención e interacción con las personas usuarias en 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, tanto a nivel nacional como seccional, a través de los canales de atención dispuestos por la Corporación (presencial, telefónico, virtual o digital y escrito).

Su objetivo es materializar e implementar el Modelo de Atención al Usuario, donde se viabilice actividades y estrategias diseñadas para fortalecer la prestación del servicio de atención e interacción a 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.

3.1. Canales de Atención

La prestación del servicio de atención a las personas usuarias en el Consejo Superior de la Judicatura tiene como objetivo desarrollar factores actitudinales y acciones adecuadas orientadas a la prestación de un servicio digno, amable,

respetuoso, incluyente y de calidad, orientado a facilitar el acceso a la información y a los servicios que presta la administración de justicia.

Los canales de atención son los medios y espacios oficiales destinados para que las personas usuarias interactúen con la Rama Judicial para acceder a servicios, información, orientación, trámites y servicios relacionados con la administración justicia.

En el Consejo Superior de la Judicatura se cuenta con los siguientes canales de atención:

a. Canal presencial.
b. Canal telefónico.
c. Canal virtual y digital.
d. Canal escrito.

En esta guía se definen los canales y enlaces del Portal web de la Rama Judicial, detallando la información sobre datos de contacto y servicios que se socializa a través de ellos. Además, establece estrategias complementarias y los lineamientos que deben incorporarse en los espacios destinados para brindar orientación y atención a las personas usuarias, e incluye recomendaciones y guiones estructurados para optimizar la atención e interacción con las personas usuarias en cada etapa del proceso.

3.2. Guía de atención a grupos poblacionales preferenciales

Este documento socializa lineamientos y conceptos para la atención prioritaria de grupos específicos (niñas, niños y adolescentes, personas mayores, mujeres en embarazo, personas con niños en brazos, o personas con problemas de seguridad y/o protección).

La guía facilita la identificación de usos, costumbres y necesidades particulares, estableciendo criterios claros para una atención diferenciada y oportuna.

3.3. Guía de atención a personas con discapacidad

Esta guía contiene los lineamientos esenciales para reconocer las diferentes discapacidades y las recomendaciones específicas para su atención. Se

subraya que el respeto a las personas usuarias en esta condición requiere un conocimiento general de las particularidades del servicio por parte del personal de atención al usuario, asegurando un servicio incluyente.

Legalmente se define a las personas con y/o en situación de discapacidad como «aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las 12 actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás»[44].

3.4. Guía de atención población indígena y comunidad étnica

Se presentan lineamientos y conceptos relevantes orientados a la prestación de un servicio respetuoso y adecuado. La guía es fundamental para identificar usos, costumbres, categorías y criterios de atención que garanticen la pertinencia cultural en la atención e interacción con este grupo poblacional.

3.5. Guía de atención población vulnerable

Esta guía se enfoca en la identificación de criterios diferenciales y estrategias complementarias para la atención e interacción a la población vulnerable. El objetivo de este documento es asegurar una respuesta eficaz que considere las condiciones de riesgo y exclusión de esta población.

3.6. Guía de enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género

Esta guía enuncia conceptos clave para la prestación del servicio de atención que asegure acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales LGBTIQ+ tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas, de conformidad con el Decreto 762 de 2018 y las demás normas aplicables en materia de orientación sexual e identidad de género[45].

---

[44] Artículo 2°, Ley 1618 de 2013.

[45] Ley 1618 de 2013, *"Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad."*

El desarrollo del enfoque diferencial tiene como finalidad, brindar una respuesta acorde con las necesidades de la población, adecuar la política pública a las características particulares de la misma, y generar las acciones tendientes a garantizar el ejercicio de sus derechos.

3.7. Guía de atención comunidades campesinas

En este documento se identifican recomendaciones para la prestación del servicio de atención e interacción al campesinado, sujeto de derechos que es reconocido y caracterizado por su situación social, económica y demográfica. Se les considera como agente de cambio social y actor fundamental en la construcción de paz y desarrollo rural.

3.8. Matriz de diagnóstico Estándares de Servicios Atención al Usuario

La Matriz de Diagnóstico de Estándares de Servicios de Atención al Usuario constituye un instrumento técnico de análisis que permite identificar el nivel de madurez, cumplimiento y brechas en la prestación del servicio de atención al usuario en la Rama Judicial.

Esta matriz tiene como finalidad:

- Evaluar el estado actual de los estándares de servicio en los diferentes canales de atención.
- Identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en la gestión del servicio de atención.
- Servir como insumo para la formulación, priorización y seguimiento de acciones de mejora.

La Matriz de Diagnóstico se estructura a partir de criterios asociados a accesibilidad, oportunidad, calidad de la información, trazabilidad, enfoque diferencial, infraestructura física y tecnológica, y capacidades institucionales. Asimismo, se articula directamente con el Plan de Acción del Modelo de Atención al Usuario y con los procesos de mejora continua definidos en el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente (SIGCMA).

3.9. Plan de Acción Modelo de Atención al Usuario

El Plan de Acción del Modelo de Atención al Usuario es el instrumento operativo inicial que consolida algunas acciones necesarias para la gradualidad, fortalecimiento y sostenibilidad del Modelo de Atención al Usuario en la Rama Judicial, el cual servirá como insumo del Plan Operativo Estratégico de Implementación.

Este Plan se formula con base en:

- Los lineamientos estratégicos definidos en el Modelo de Atención al Usuario.
- Los resultados de la Matriz de Diagnóstico de Estándares de Servicios de Atención al Usuario.
- Las prioridades institucionales establecidas en el Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial y en los planes de acción institucionales.

El Plan de Acción define, de manera clara y estructurada, las actividades, responsables, plazos, recursos e hitos de seguimiento, permitiendo una ejecución articulada y verificable de las acciones orientadas a mejorar la calidad del servicio de atención al usuario.

Asimismo, el Plan de Acción se concibe como un instrumento dinámico, sujeto a ajustes periódicos derivados de los procesos de seguimiento, medición y mejora continua del Modelo de Atención al Usuario, garantizando su pertinencia, eficacia y alineación con las necesidades de las personas usuarias y de la Corporación.

4. Estrategias complementarias

Las estrategias complementarias constituyen un conjunto de acciones de apoyo orientadas a garantizar la efectividad en la prestación del servicio de atención e interacción con las personas usuarias de la Rama Judicial. Estas estrategias se soportan en acciones, actividades innovadoras y mecanismos de sensibilización, socialización, articulación, interoperabilidad, colaboración armónica, operativa, técnica y tecnológica, así como en la identificación y réplica de buenas prácticas desarrolladas por las dependencias administrativas y los despachos judiciales en los distintos espacios de atención.

Las estrategias complementarias permiten:

- Resaltar y fortalecer aspectos relacionados con la estructura y el funcionamiento de los espacios en los que se presta el servicio de atención e interacción, los cuales reflejan directamente en la experiencia positiva de las personas usuarias.
- Mitigar los impactos generados en la gestión del servicio cuando se supere la capacidad operativa disponible y se afecta el equilibrio operacional, lo cual puede incidir en la oportunidad, satisfacción y expectativas de las personas usuarias.
- Fortalecer las dinámicas de atención atendiendo las particularidades territoriales, regionales, demográficas, culturales y poblacionales, que le permitan a las personas usuarias ser atendidas conforme a sus especiales condiciones y calidades, bajo un enfoque de inclusión y trato diferenciado.
- Generar actividades, acciones o rutas diferenciales que amplíen la cobertura del servicio y contribuyan a la eliminación de barreras de acceso físicas, comunicativas, tecnológicas o territoriales.

Las estrategias complementarias podrán ser implementadas por los Consejos Seccionales de la Judicatura, las Direcciones Seccionales de Administración Judicial y las dependencias que prestan el servicio de atención e interacción a las personas usuarias, de acuerdo con sus competencias y responsabilidades establecidas, y en cumplimiento del Acuerdo que adopta la política de atención al usuario, y en articulación con la gobernanza del Modelo de Atención al Usuario.

Estas estrategias se desarrollarán de manera flexible y progresiva en los espacios dispuestos para la atención presencial y en la activación de servicios digitales y virtuales, atendiendo las necesidades del servicio, las capacidades

institucionales y las particularidades territoriales, culturales y poblacionales. Su implementación permitirá mejorar la experiencia positiva de las personas usuarias, optimizar el uso de los recursos disponibles y fortalecer el acceso a la información y a la administración de justicia.

El uso de estrategias complementarias facilita el acercamiento de las personas usuarias a la Rama Judicial, promueve la eficiencia y eficacia en la gestión del servicio de atención y contribuye a la reducción de barreras físicas, comunicativas y tecnológicas, especialmente para grupos poblaciones diferenciales, preferenciales y otras poblaciones en situación de vulnerabilidad, sin interferir con el ejercicio de la función jurisdiccional ni con la adopción de decisiones judiciales.

En el marco del presente Modelo de Atención al Usuario, las estrategias complementarias podrán comprender, entre otras, las siguientes:

a) Socialización. Desarrollo de acciones de divulgación y socialización dirigidas a las personas usuarias y a los grupos de interés, orientadas a dar a conocer los servicios, los canales de atención, los derechos y deberes de las personas usuarias, las rutas de atención y las herramientas disponibles para interactuar con la administración de justicia.
b) Capacitación. Implementación de procesos de capacitación dirigidos a los servidores judiciales, con énfasis en enfoque diferencial y preferencial, que incluyan, entre otros aspectos, la identificación de necesidades específicas para los distinto grupos poblacionales y la promoción del trato digno, de conformidad con el marco normativo vigente.
c) Sensibilización. Desarrollo de acciones de sensibilización orientadas a fortalecer en los servidores judiciales la comprensión, empatía y respeto por los grupos poblaciones en situación de vulnerabilidad, promoviendo la no discriminación y una atención humanizada y centrada en la persona usuaria.
d) Consultorios jurídicos. Fortalecimiento de la articulación con los consultorios jurídicos de las universidades legalmente reconocidas, con el fin de promover la prestación de orientación y asesoría jurídica con enfoque diferencial y preferencial, en el marco de sus funciones y competencias legales. Esta articulación estará sujeta a las reglamentaciones propias de los consultorios y a su marco de práctica

formativa, sin que ello genere obligaciones adicionales de servicio jurídico gratuito a cargo de la Rama Judicial.

e) Investigación. Promoción de iniciativas de investigación orientadas al análisis de los derechos de los grupos poblacionales diferenciales y preferenciales, así como de otras poblaciones vulnerables, y a la identificación y difusión de buenas prácticas para la atención al usuario y la mejora continua del servicio de atención e interacción en la Rama Judicial.

f) Articulación intrainstitucional. Fortalecimiento de la coordinación y articulación entre los Consejos Seccionales de la Judicatura y las Direcciones Seccionales de Administración Judicial, con el propósito de armonizar esfuerzos, optimizar recursos y garantizar una implementación coherente de las estrategias complementarias en los territorios.

g) Articulación interinstitucional. Desarrollo de acciones de coordinación y cooperación con otras entidades del Estado, organizaciones de la sociedad civil, la academia y otros organismos competentes, orientadas a fortalecer la atención integral a las personas usuarias, especialmente de grupos poblacionales diferenciales, preferenciales y en situación de vulnerabilidad, y a optimizar el acceso a la información y a los servicios relacionados con la administración de justicia.

h) Apoyo tecnológico. Implementación de mecanismos de apoyo tecnológico orientados a facilitar el acceso a la justicia y a los canales de atención, especialmente para grupos poblacionales diferenciales, preferenciales y otras poblaciones con barreras de acceso, mediante el uso de herramientas de comunicación virtual, quioscos de autoservicio, sistemas de respuesta de voz interactiva (IVR) transaccional y parametrizaciones tecnológicas que faciliten la orientación, la radicación de solicitudes y la participación en actuaciones judiciales y administrativas, conforme a la normatividad vigente.

i) Ejercicios piloto. Implementación controlada del Modelo de Atención al Usuario en sedes y dependencias seleccionadas para validar la pertinencia de los estándares, la articulación institucional, el funcionamiento de los canales, los instrumentos de seguimiento y las necesidades de formación, infraestructura y tecnología. La expansión a nuevas fases deberá considerar los resultados, riesgos, lecciones aprendidas y ajustes derivados de la evaluación del piloto.

Las estrategias complementarias se desarrollan de manera general en el presente Modelo de Atención al Usuario y se implementan de forma específica a través de guías, lineamientos técnicos y documentos operativos

asociados a los canales de atención y a los distintos grupos poblacionales diferenciales y preferenciales, los cuales hacen parte del esquema de implementación del Modelo de Atención al Usuario.

La definición, priorización e implementación de las estrategias complementarias se realizará de manera gradual, acorde con las capacidades institucionales, la disponibilidad presupuestal y las condiciones territoriales, y se articulará con los componentes del Modelo de Atención al Usuario, los instrumentos de planeación institucional y los procesos de mejora continua de la Rama Judicial.

ANEXO 1 – GLOSARIO

A

TÉRMINO	DEFINICIÓN
ACCESIBILIDAD (DIGITAL/FÍSICA)	La accesibilidad digital se refiere a las condiciones y características de los contenidos dispuestos en medios digitales por parte de los sujetos obligados para que puedan ser utilizados por la mayoría de los ciudadanos independientemente de sus condiciones tecnológicas o del ambiente, e incluyendo a las personas con discapacidad[46]. La accesibilidad física, incluye la facilidad para la aproximación, entrada, evacuación, uso de la edificación y sus servicios e instalaciones, en forma independiente, por parte de todos los usuarios potenciales de la edificación, con seguridad para la salud, protección y bienestar individual durante el curso de estas actividades[47].
ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA	Conjunto de actuaciones que adelanta la Rama Judicial en ejercicio de sus funciones administrativas, ya sea de oficio o a solicitud de parte, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 (CPACA), sin comprender actuaciones propias de la función jurisdiccional.
ADMINISTRATIVOS	Servicios que presta la Corporación en ejercicio de sus funciones de gobierno y administración, por fuera del marco de la función jurisdiccional, de conformidad con la Ley 270 de 1996 y sus modificaciones.

B

[46] Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. (2020) *"Guías accesibilidad"*.
[47] Norma Técnica Colombiana 6047 *"Accesibilidad al medio físico"*.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
BARRERAS	Se define como barreras, cualquier tipo de obstáculo que impiden el ejercicio efectivo de los derechos de los usuarios y usuarias. Afectan de manera diferenciada a algunas poblaciones, especialmente las vulnerables y las personas con discapacidad.
BARRERAS COMUNICATIVAS	Aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.
BARRERAS FÍSICAS	Aquellos obstáculos materiales, tangibles o construidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y/o privados, en condiciones de igualdad por parte de la población.
BARRERAS DIGITALES	Falta de acceso a servicios de internet, equipos telemáticos y capacidades para el manejo de estos y su potencial incidencia en el acceso a la justicia[48].
BARRERAS TERRITORIALES	Dentro de la teoría de la desigualdad territorial y la geografía de la desigualdad, la brecha territorial se refiere a las desigualdades significativas y persistentes en la distribución de recursos, oportunidades y bienestar entre diferentes áreas geográficas (regiones, municipios, entre otros.) dentro de un país o entidad[49]. En tal sentido, la Rama Judicial a través de sus objetivos estratégicos del Plan Sectorial de Desarrollo, busca la implementación de un enfoque diferencial, que redunde en la reducción de las inequidades y las brechas territoriales de acceso, avanzando en la

[48] Villadiego, Carolina (2021) Justicia Virtual y Presencial, Ámbito Jurídico.
[49] Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Naciones Unidas.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
	reducción de la brecha e inequidad territorial que en materia de infraestructura presenta la Rama Judicial[50].
BITÁCORA DE SERVICIOS	Herramienta interna que permite el levantamiento de información y consolidación de los servicios judiciales y administrativos ofrecidos por la Rama Judicial.
BUZÓN DE SUGERENCIAS	Mecanismo de comunicación empleado por la Corporación que permite a la persona usuaria presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones, entre otros.

C

TÉRMINO	DEFINICIÓN
CANAL ESCRITO	Canal de atención por medio del cual las personas usuarias interactúan con la Rama Judicial mediante la presentación de comunicaciones en formato físico o digital, con el fin de radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones relacionadas con la prestación del servicio de atención y los servicios que presta la Corporación.
CANAL PRESENCIAL	Espacio físico de atención dispuesto por la Rama Judicial para la interacción entre las personas usuarias y los servidores judiciales donde se brinda orientación e información sobre los servicios, trámites, solicitudes y respuestas relacionadas con la administración de justicia.
CANAL TELEFÓNICO	Canal por medio del cual se permite la interacción bidireccional en tiempo real entre las personas usuarias y los servidores judiciales, a través de redes de telefonía fija o móvil, con el fin de brindar orientación,

[50] Plan Sectorial de Desarrollo 2023 – 2026, págs. 87 y 96.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
	información y atención oportuna sobre los servicios de la Rama Judicial.
CANAL VIRTUAL Y/O DIGITAL	Canal de atención que se apoya en las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) y en la Inteligencia Artificial, permitiendo la interacción entre el servidor judicial y las personas usuarias para facilitar el acceso a información, orientación sobre servicios y trámites, y la gestión de solicitudes.

D

TÉRMINO	DEFINICIÓN
DENUNCIA	Es una comunicación formal de un usuario o usuaria sobre la posible comisión de un delito, infracción o conducta irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, fiscal, disciplinaria o administrativa. Cuando la denuncia sea presentada a través de plataformas virtuales y/o correos institucionales de atención al usuario, la entidad receptora deberá notificar acuse de recibo con numero de radicación, y el servidor público responsable de dar trámite, hará constar este hecho en el expediente[51].

E

TÉRMINO	DEFINICIÓN
ESTRATEGIAS COMPLEMENTARIAS	Son actividades que se articulan desde el Modelo de Atención al Usuario y la planificación estratégica institucional, teniendo en cuenta las dinámicas territoriales, geográficas y poblacionales,

[51] Parágrafo, artículo 4°, Ley 2430 de 2024.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
	encaminadas a generar e implementar acciones que, de manera asertiva, fortalecen la prestación de servicio, amplían la cobertura, eliminan barreras de acceso, promueven la inclusión, garanticen la oportunidad y optimicen la experiencia positiva de usuario."

F

TÉRMINO	DEFINICIÓN
FELICITACIONES	Manifestación de reconocimiento, aprobación o satisfacción que formula una persona usuaria respecto de la conducta, actuación o servicio prestado por un servidor judicial en el ejercicio de sus funciones.

G

TÉRMINO	DEFINICIÓN
GÉNERO	Se refiere a los roles, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad determinada considera apropiados para hombres y mujeres. Estos atributos, oportunidades y relaciones son construidas socialmente y aprendidos a través del proceso de socialización. Según el contexto y la época, se determina qué se espera, qué se permite y qué se valora en una mujer o en un hombre[52].
GESTOR DOCUMENTAL	Sistema de gestión documental y archivo que administra la documentación, expedientes judiciales y el archivo en todas las áreas administrativas de la Corporación.
GUÍA ATENCIÓN AL USUARIO	Instrumento que materializa el Modelo de Atención al Usuario, estableciendo los principios, lineamientos y normas generales para la atención y orientación.

[52] ONU Mujeres. Glosario de Igualdad de Género, en línea (2019).

I

TÉRMINO	DEFINICIÓN
IDENTIDAD SEXUAL	Se refiere a la vivencia íntima del ser de una persona, donde se integran varios componentes como el sexo biológico, la identidad de género, la orientación sexual y la expresión de género[53]. En suma, se relaciona con el sexo biológico que se nos asigna al nacer, basándose en nuestras características físicas y genéticas.
IDENTIDAD DE GÉNERO	Se refiere a la vivencia interna e individual del género, tal como cada persona la experimenta profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales[54].
INTANGIBLES	Servicios en los que no hay un componente físico que se pueda percibir.

J

TÉRMINO	DEFINICIÓN
JUDICIALES	Servicios que se ejercen en el marco de la función jurisdiccional.

L

TÉRMINO	DEFINICIÓN
LECTURABILIDAD	Facilidad que presentan los textos para ser leídos y comprendidos sin que el lector se vea obligado a realizar grandes esfuerzos. Se relaciona con la estructura de las frases y oraciones, la organización sintáctica de los

[53] Asociación Americana de Psicología, 2011.
[54] Sentencia T-443 de 2020, Corte Constitucional.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
	párrafos y la dificultad del vocabulario elegido[55].

M

TÉRMINO	DEFINICIÓN
MESAS DE ENTRADA	Mecanismo del Canal Escrito encargado de registrar y codificar la correspondencia y documentación anexa que radica una persona usuaria en la Corporación.
MODELO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Referente que integra y desarrolla parámetros para fortalecer la mejora en la prestación de los servicios de la administración de justicia, con enfoque diferencial e inclusivo, y atención estandarizada.

O

TÉRMINO	DEFINICIÓN
ORIENTACIÓN SEXUAL	Se refiere a la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, de su mismo género o de más de un género, así como a la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas[56].

[55] Román, M. (2020) *"Lo legible y lecturable"*

[56] Revista de la Oficina Regional para América del Sur del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos –ACNUDH-, *"Orientación sexual e identidad de género en el derecho internacional de los derechos humanos"*, pág. 4°.

P

TÉRMINO	DEFINICIONES
PQRSDF	Corresponde a la abreviatura de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
PETICIÓN	Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución[57].
PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL	Es la facultad de solicitar ante una entidad pública un cumplimiento de un derecho que tiene no solo la persona, sino la comunidad en particular[58], que afecte los intereses colectivos, el cual puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa y, a su vez, de obtener una respuesta de fondo, completa y oportuna.
PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR	Es la facultad de solicitar ante una entidad pública o privada información, documentos, solución de un trámite o demás necesidades de carácter personal[59], no sujetos a reserva, que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa y, a su vez, de obtener una respuesta de fondo, completa y oportuna.
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	Es el ejercicio del derecho de petición encausado en la solicitud de copias de documentos derivados del cumplimiento de las funciones de una entidad pública y/o sus dependencias.

[57] Artículo 23, Constitución Política de Colombia.
[58] Ministerio de Justicia y del Derecho, 2021.
[59] Ministerio de Justicia y del Derecho, 2021.

TÉRMINO	DEFINICIONES
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	Es el ejercicio del derecho de petición encausado en la solicitud de información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias[60].
PERSONAS USUARIAS	Personas naturales o jurídicas que interactúan con la Rama Judicial para acceder a información, orientación, servicios o actuaciones administrativas.
PORTAFOLIO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Plataforma integral que centraliza los servicios administrativos, consolida en un único portafolio las aplicaciones y sistemas ofrecidos por la Rama Judicial.
PUNTOS DE RADICACIÓN	Lugares físicos habilitados por la Corporación para la entrega de documentos dentro del Canal Escrito.

Q

TÉRMINO	DEFINICIONES
QUEJA	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona con relación a una conducta que considera irregular de uno o varios servidores judiciales o funcionarios en desarrollo de sus funciones.

R

TÉRMINO	DEFINICIONES
RECLAMO	Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención a una solicitud.

[60] Concepto 187371, Departamento Administrativo de la Función Pública, 2021.

S

TÉRMINO	DEFINICIONES
SERVICIO	Conjunto de acciones, orientaciones y respuestas que la Rama Judicial brinda a las personas usuarias para facilitar el acceso a la información, la orientación, el ejercicio de derechos y la adecuada interacción con la administración de justicia.
SERVICIO FRECUENTE	Criterio de visibilidad y temporalidad de un servicio, basado en la volumetría histórica de visitas en el Portal Web, solicitudes recibidas y acciones constitucionales.
SERVICIO MÁS CONSULTADO	Criterio de visibilidad basado en la volumetría de las visitas a un servicio en la ventanilla de servicios durante un tiempo determinado.
SUGERENCIA	Es una propuesta o recomendación que se presenta para mejorar un procedimiento cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función.

T

TÉRMINO	DEFINICIONES
TANGIBLE	Servicios o componentes que tienen un elemento físico que se puede percibir.
TERCERO AUTORIZADO	Se refiere a colaboradores que no pertenecen a la planta de personal de la Rama Judicial, pero que por las actividades desarrolladas tienen relación o contacto directo con las personas usuarias de la Corporación.

TÉRMINO	DEFINICIONES
TRÁMITE	Curso procedimental interno que debe surtirse al interior de la autoridad para dar respuesta de fondo a una solicitud, petición o requerimiento, de conformidad con la normatividad vigente.

U

TÉRMINO	DEFINICIONES
USABILIDAD	Es una medida que comprende un conjunto de principios que son utilizados para optimizar la navegación, de forma que sea sencilla, intuitiva, agradable y segura[61].

V

TÉRMINO	DEFINICIONES
VENTANILLA JUDICIAL ELECTRÓNICA	Sitio virtual ubicado en el portal de la Rama Judicial, disponible las 24 horas del día 7 días de la semana, como punto de acceso de los usuarios a los despachos judiciales, que permite la radicación, consulta y seguimiento electrónico de los procesos judiciales y adelantar los trámites y procedimientos que se ofrecen en la administración de justicia a todos los ciudadanos[62].

[61] Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. (2020) "*Guías accesibilidad*".

[62] Acuerdo PCSJA23-12094 de 2023 *«Por el cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión Judicial de la Rama Judicial – SIUGJ y se definen lineamientos para su implementación y administración».*

ANEXO 2 – MARCO NORMATIVO

A. Constitución Política de Colombia

Artículo	Disposiciones generales
1	Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.
2	Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.
7	El Estado reconoce y protege la diversidad étnica y cultural de la Nación colombiana.
13	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. [...]

15	Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. [...]
20	Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.
23	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. [...]
45	El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.
47	El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran.
74	Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
79	Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines.

83	Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante estas.
209	La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.
228	La Administración de Justicia es función pública. [...]
229	Se garantiza el derecho de toda persona para acceder a la administración de justicia. La ley indicará en qué casos podrá hacerlo sin la representación de abogado.

B. Legislación

Ley/año	Disposiciones generales de creación	Aplicación
190 de 1995	"Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa"	Art. 58
270 de 1996	Ley Estatutaria de la Administración de Justicia	Integridad
489 de 1998	"Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se	Arts. 3 y 4

	expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones"	
962 de 2005	"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"	Integridad
982 de 2005	"Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones"	Integridad
1098 de 2006	"Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia"	Art. 41, num. 7
1171 de 2007	"Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores"	Art. 9
1266 de 2008	"Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones"	Art. 1
1275 de 2009	"Por medio de la cual se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones"	Integridad
1346 de 2009	"Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006"	Integridad
1437 de 2011	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"	Arts. 5, 6, 7, 8 y 9
1474 de 2011	"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"	Arts. 73 y 76
1581 de 2012	"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"	Integridad
1618 de 2013	"Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad"	Arts. 2, 3, 4, 5, 7, 14, 16 y 24

1712 de 2014	"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"	Integridad
1755 de 2015	"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"	Integridad
1952 de 2019	"Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario"	Arts. 38 y 39
2195 de 2022	"Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones"	Integridad
2213 de 2022	"Por medio de la cual se establece la vigencia permanente del Decreto Legislativo 806 de 2020 y se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia y se dictan otras disposiciones".	Arts. 2 y 3
2430 de 2024	"Por la cual se modifica la Ley 270 de 1996 - estatutaria de la administración de justicia y se dictan otras Disposiciones".	Integridad

C. Decretos

Dto. Año	Disposiciones generales de creación	Aplicación
2623 de 2009	"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"	Integridad
19 de 2012	"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"	Arts. 12, 13 y 14
2641 de 2012	"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"	Integridad

1377 de 2013	“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”	Integridad
103 de 2015	“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”	Integridad
1081 de 2015	“Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”	Cap. III
1166 de 2016	“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”	Integridad
124 de 2016	“Por el cual se sustituye el Titulo 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”	Integridad
612 de 2018	“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”	Integridad
762 de 2018	“Por el cual se adiciona un capítulo al título 4 de la parte 4, del Libro 2, del Decreto 1066 de 2015, Único Reglamentario del Sector Interior, para adoptar la Política Pública para la garantía del ejercicio efectivo de los derechos de las personas que hacen parte de los sectores sociales LGBTI y de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas”	Art. 2.4.4.2.1.4
2106 de 2019	“Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”	Arts. 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 13, 14 y 15
1122 de 2024	“Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública”.	Integridad

1600 de 2024	"Por el cual se modifica el Capítulo 1 y 3 del Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto número 1081 de 2015, Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, en lo relacionado con las Subcomisiones Técnicas de la Comisión Nacional de Moralización y la Estrategia Nacional de Lucha Contra la Corrupción".	integridad

D. CONPES

No. / año	Disposiciones generales de creación	Aplicación
3559 de 2008	Financiar las acciones a cargo del Estado requeridas para adelantar un programa de fortalecimiento a los servicios de justicia, logrando de esta manera que los ciudadanos obtengan una respuesta oportuna, eficiente, eficaz y de calidad que permita resolver sus controversias.	Integridad
3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano	Integridad
3785 de 2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y Concepto Favorable a la Nación para contratar un Empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano.	Integridad
4024 de 2021	Concepto favorable a la nación para contratar una operación de crédito público externo con la banca multilateral hasta por USD 100 millones, o su equivalente en otras monedas, destinados a financiar el programa para la transformación digital de la justicia en Colombia-fase I.	Integridad

E. Acuerdos y Circulares

No. / año	Disposiciones generales de creación	Aplicación
PSAA07-3926 de 2007	*"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"*	Integridad
PSAC12-3 de 2012	Por medio de la cual se adopta el Código de Ética Judicial	Integridad
PSAA12-9681 de 2012	*"Por el cual se fortalece la planeación estratégica y la gestión de calidad en la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura"*	Integridad
PSAA12-9721 de 2012	*"Por el cual se modifica el Acuerdo No. PSAA08-4552 de 2008 y se establecen los ámbitos de aplicación, líneas de acción, estrategias, actividades, competencias, indicadores, mecanismos de seguimiento y evaluación, reglas de auditoría, para la introducción de la perspectiva de género y del cumplimiento de los objetivos de la política de igualdad y no discriminación con enfoque diferencial y de género en la Rama Judicial y en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad."*	Integridad
PSAA12-9743 de 2012	*"Por el cual se aclara el Acuerdo No. PSAA12-9721 de 2012 sobre la política de igualdad y no discriminación con enfoque diferencial y de género en la Rama Judicial y en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad"*	Integridad
PSAA14-10160 de 2014	*"Por el cual se adopta el Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial"*	Integridad
PSAA14-10161 de 2014	*"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 –"*	Integridad

PSAA14-10231 de 2014	*"Por el cual se adopta la carta de trato digno al usuario de los despachos judiciales de la Rama Judicial"*	Integridad
PCSJA17-10672 de 2017	*"Por medio del cual se definen las Políticas de Transparencia y Justicia Abierta y se conforma la Comisión de "Justicia Abierta" del Consejo Superior de la Judicatura"*	Integridad
PCSJA18-10999 de 2018	*"Por el cual se modifica el Acuerdo PSAA14-10231 y se actualiza la Carta de Trato Digno en los despachos judiciales para los usuarios de la administración de justicia"*	Integridad
PCSJC20-31 de 2020	*"Actualización de las Cien Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad"*	Integridad
PCSJA20-11478 de 2020	*"Por el cual se adopta el Manual Único de Rendición de Cuentas del Consejo Superior de la Judicatura y de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial"*	Integridad
PCSJA21-11760 de 2021	*"Por medio del cual se expide y se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Rama Judicial 2021"*	Integridad
PCSJA21-11800 de 2021	*"Por medio del cual se adopta la Política de Gestión del Cambio y las Comunicaciones para la Modernización y Transformación Digital en la Rama Judicial"*	Integridad
PCSJC21-12 de 2021	*"Protocolo para la implementación del módulo de atención virtual a usuarios"*	Integridad
PCSJA22-11967 de 2022	*"Por medio del cual se expide y se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Rama Judicial 2022"*	Integridad

PCSJA22-11972 de 2022	*"Por el cual se actualiza la Política de gestión documental y archivo para la Rama Judicial y se definen los lineamientos para su implementación"*	Integridad
PCSJA23-12131 de 2023	*"Por medio del cual se reorganizan unas unidades técnicas, se crean cargos en el Consejo Superior de la Judicatura, en los consejos seccionales de la judicatura y se adoptan otras disposiciones"*	Arts. 3 y 6
PCSJA24-12145 de 2024	*"Por medio del cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la Administración de Justicia 2024-2025"*	Integridad
01 de 2024	*"Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones."*	Integridad
PCSJA25-12272 de 2025	*Por el cual se actualiza la Política de gestión documental y archivo para la Rama Judicial y se definen los lineamientos para su implementación*	Integridad
PCSJA25-12334	*Por medio del cual se adopta el Programa de Transparencia y Ética Pública de la Rama Judicial 2025-2026 "Juntos somos justicia, transparencia y confianza*	Integridad

F. Resolución

No. / año	Disposiciones generales de creación	Aplicación
00159 de 2020	*"Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"*	Integridad

G. Norma Técnica Colombiana (NTC)

No. / año	Disposiciones generales de creación	Aplicación
6256 de 2021	Establece estándares de calidad y procedimientos para la atención al ciudadano en la Rama Judicial.	Integridad

