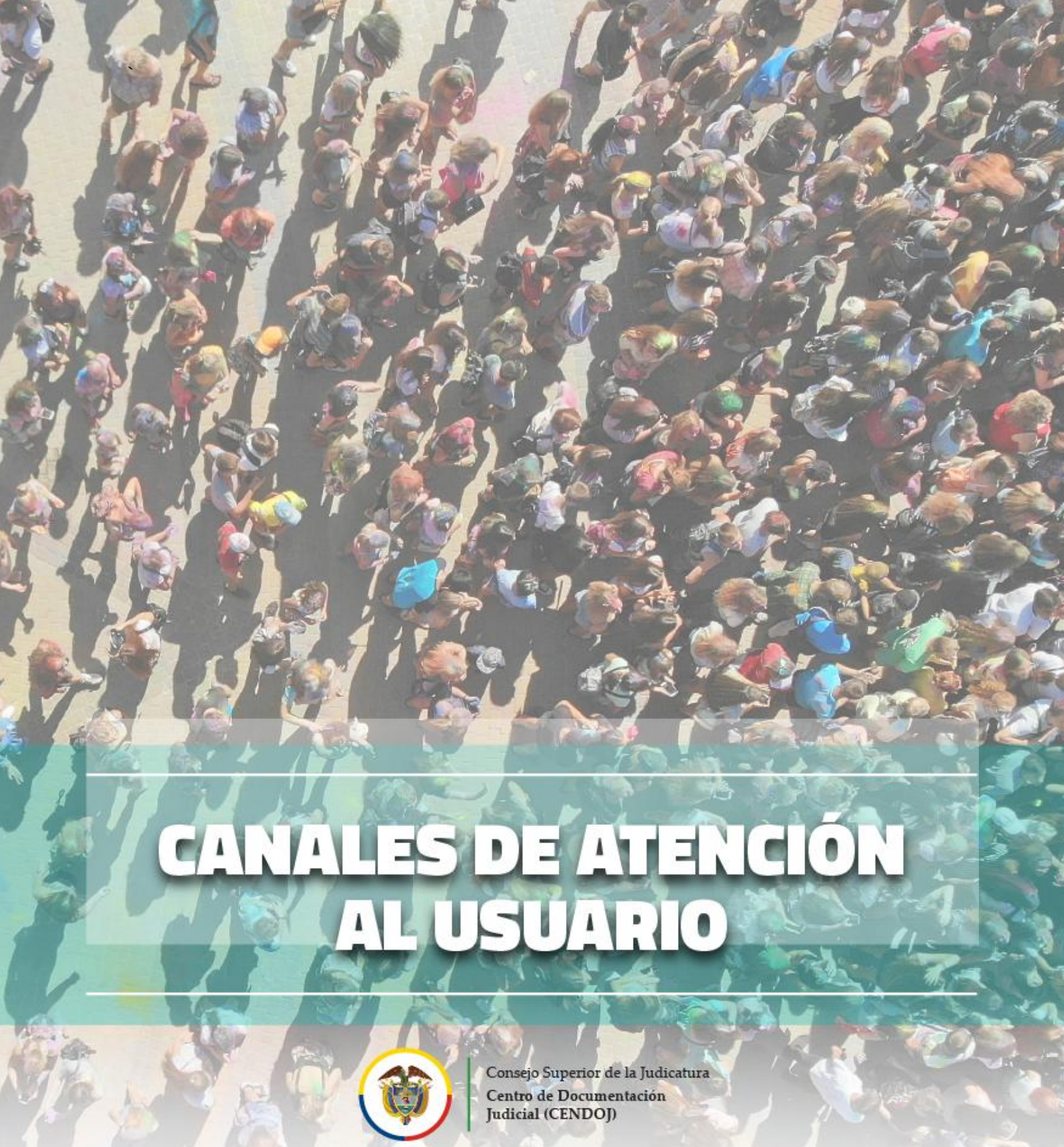


CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Consejo Superior de la Judicatura
Centro de Documentación Judicial (CENDOJ)

TABLA DE CONTENIDO

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO 5
OBJETIVO 5
PRINCIPIOS 5
1. MARCO DE ATENCIÓN PRIORITARIA Y ARTICULACIÓN DE DOCUMENTOS DE ESTANDARIZACIÓN 9
1.1. Prevalencia en la atención 9
1.2. Artículación entre los Documentos de Estandarización para la Prestación del Servicio de Atención 10
2. CANALES DE ATENCIÓN 10
2.1. Canal Presencial 10
2.1.1 Preparación para la atención (antes de la interacción) 11
2.1.2 Inicio de la interacción 12
2.1.3 Finalización de la atención (cierre de la atención) 14
2.1.4 Atención en los despachos judiciales 16
2.2. Accesibilidad 17
2.3. Seguridad 17
2.4. Imagen Institucional 18
3. Canal Telefónico 18
3.1. Preparación para la atención (antes de la interacción) 19
3.2. Inicio de la interacción 19
3.2.1 Finalización de la atención (cierre del contacto) 23
3.3. Accesibilidad 23
3.4. Seguridad 23
3.5. Imagen Institucional 24
4. Canal Virtual y Digital 24
4.1. Preparación para la atención (antes de la interacción) 25
4.2. Inicio de la interacción 26
4.3. Finalización (cierre de la atención) 26

4.4. Portal web Rama Judicial: 26
4.4.1 Accesibilidad 26
4.4.2 Seguridad 27
4.4.3 Imagen institucional 27
4.5. Chat personalizado 28
4.5.1 Generalidades para la atención 28
4.5.2 Respuesta a la solicitud de las personas usuarias 29
4.5.3 En caso de recibir mensajes de una persona usuaria difícil 29
4.5.4 Finalización de la atención 30
4.6. Chatbot 30
4.6.1 Generalidades para la atención 30
4.6.2 Afinamiento y refinamiento Chatbot 31
4.7. Correo electrónico institucional info@cendoj.ramajudicial.gov.co 32
4.7.1 Generalidades para la atención 32
4.8. Redes sociales 33
4.8.1 Preparación para la atención (antes de la interacción) 34
4.8.2 Inicio de la interacción 34
4.8.3 Finalización de la atención (cierre de la atención) 35
4.8.4 Aspectos para considerar 35
5. Canal escrito 36
5.1. Generalidades para la atención 36
5.2. Otras disposiciones 37
6. Recomendaciones para la atención de situaciones especiales y contingencias en los canales de atención 38
6.1. Atención en casos de violencia contra la mujer, niños, niñas y adolescentes 38
6.2. Atención de personas con crisis emocional o con ideación suicida 40
6.3. Manejo de aglomeraciones en el espacio de atención 40
6.4. Atención de personas alteradas, agresivas o que afecten la convivencia 42

6.5. Atención de emergencias médicas....43
6.6. Atención de personas bajo efectos del alcohol o sustancias psicoactivas 44
6.7. Gestión del riesgo y respuesta ante emergencias internas....45
6.8. Bienestar emocional y cuidado de los servidores judiciales....46
7. Protección de datos personales (Habeas Data) 47
8. Estrategias complementarias....47
8.1. Fortalecimiento de la cultura del servicio....47
8.2. Formación y capacitación 48
8.3. Enfoque diferencial y atención a poblaciones vulnerables.... 48
8.4. Articulación intrainstitucional 48
8.5. Articulación interinstitucional....49
8.6. Uso de herramientas tecnológicas para la atención al usuario 49

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Los Canales de Atención al Usuario constituyen un instrumento de estandarización para la prestación del servicio de atención al usuario en la Rama Judicial, en desarrollo del Modelo de Atención al Usuario adoptado por el Consejo Superior de la Judicatura.

Su propósito es orientar a los servidores judiciales en la gestión adecuada de los canales institucionales de atención e interacción con las personas usuarias, mediante lineamientos prácticos, homogéneos y aplicables a los diferentes escenarios de atención presencial, telefónico, virtual, digital y escrito.

El documento establece orientaciones relacionadas con: (i) El uso adecuado de los canales de atención; (ii) La interacción con las personas usuarias; (iii) La gestión básica de solicitudes; (iv) La aplicación de criterios de accesibilidad y atención preferente; y (v) La articulación con las demás guías de atención diferencial y protocolos institucionales.

Los desarrollos normativos, conceptuales, tecnológicos y especializados asociados a protección de datos, accesibilidad digital, seguridad informática, gestión documental y enfoques diferenciales complementarios deberán interpretarse de manera articulada con los protocolos, lineamientos técnicos y documentos institucionales expedidos por el Consejo Superior de la Judicatura.

OBJETIVO

La atención a las personas usuarias en la Rama Judicial tiene como objetivo desarrollar 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.

PRINCIPIOS[1]

Principio	Definición	Aplicación operativa (El "Cómo")
Buena fe	Las autoridades y los particulares presumirán el comportamiento leal	Escuchar y recibir toda solicitud de la persona usuaria sin cuestionar

[1] Artículo 3. Principios, Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Principio	Definición	Aplicación operativa (El "Cómo")
	y fiel de unos y otros en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes.	de antemano su veracidad.
Celeridad	Se impulsarán oficiosamente los procedimientos e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.	Atender el objetivo y el alcance de los canales de atención dispuestos y resolver consultas en tiempo real y atendiendo los términos legales, garantizando una experiencia positiva de usuario.
Coordinación	Las autoridades concertarán sus actividades con las de otras instancias estatales en el cumplimiento de sus cometidos y en el reconocimiento de sus derechos a los particulares.	Si el requerimiento no es competencia de la autoridad pública, el servidor judicial debe identificar la entidad correcta y suministrar la información de contacto o trasladar directamente la solicitud.
Economía	Se deberá proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los	Optimizar el trámite resolviendo la consulta en el primer contacto siempre que sea posible, evitando desplazamientos innecesarios de la persona usuaria.

Principio	Definición	Aplicación operativa (El "Cómo")
	derechos de las personas.	
Igualdad	Se dará el mismo trato y protección a las personas e instituciones que intervengan en las actuaciones bajo su conocimiento. No obstante, serán objeto de trato y protección especial a las personas que por su condición económica, física o mental se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta.	Aplicar las guías de enfoque diferencial y preferencial, garantizando la prestación del servicio de atención conforme a los lineamientos establecidos.
Imparcialidad	Se deberá actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna y sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.	Brindar el mismo nivel de diligencia, tono de voz y calidad de información a todas las personas, independientemente de su rol.
Moralidad	Todas las personas y los servidores judiciales están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas.	Proporcionar información veraz y completa sin omitir pasos del trámite. El servidor judicial debe actuar con transparencia, evitando

Principio	Definición	Aplicación operativa (El "Cómo")
		cualquier trato de favor o conducta que ponga en duda su integridad durante la atención en cualquier canal.
Publicidad	Se dará a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información.	El servidor judicial debe asegurar que los canales (carteleras físicas, redes sociales, Portal web) tengan información actualizada sobre horarios, disponibilidad, datos de contacto trámites y servicios.
Transparencia	La actividad administrativa es del dominio público, por consiguiente, toda persona puede conocer las actuaciones de la administración, salvo reserva legal.	Publicar y brindar información comprensible y completa sin tecnicismos. Si un dato tiene reserva legal, explicar de manera sencilla la razón jurídica.

1. MARCO DE ATENCIÓN PRIORITARIA Y ARTICULACIÓN DE DOCUMENTOS DE ESTANDARIZACIÓN

La atención a las personas usuarias deberá prestarse bajo criterios de dignidad, igualdad material, accesibilidad, enfoque diferencial y no discriminación, garantizando especial atención a los sujetos de especial protección constitucional y a las personas que presenten condiciones de vulnerabilidad o barreras de acceso al servicio de justicia.

1.1. Prevalencia en la atención

Cuando una persona usuaria presente múltiples condiciones de vulnerabilidad o pertenezca simultáneamente a diferentes grupos poblacionales, el servidor judicial deberá priorizar la aplicación de las medidas de atención que garanticen la eliminación inmediata de barreras. En estos casos prevalecerán, en su orden:

- Niños, niñas y adolescentes: En virtud del artículo 44 de la Constitución Política y la Ley 1098 de 2006, sus derechos prevalecen sobre los de los demás.
- Personas con discapacidad: Con el fin de eliminar barreras físicas o de comunicación que afecten su permanencia en el espacio de atención (Ley 1437 de 2011 y Ley 1618 de 2013).
- Personas mayores: Se dará prelación a personas de la tercera y cuarta edad. (Ley 1171 de 2007 y Ley 1437 de 2011).
- Mujeres gestantes o con niños en brazos: Por la protección especial a la maternidad y la primera infancia (Ley 1437 de 2011).

Además de lo anterior, se deberá tener en cuenta, entre otros, los siguientes criterios:

a) Las necesidades asociadas a la protección de la vida, integridad o seguridad.
b) Las condiciones de discapacidad o barreras de accesibilidad.
c) Las situaciones de riesgo, violencia o vulnerabilidad manifiesta.
d) Las necesidades asociadas a enfoques diferenciales étnicos, territoriales, etarios o de género.
e) La priorización de derechos de petición para obtener una pronta respuesta.

El servidor judicial deberá remitirse al Documento de Estandarización correspondiente para aplicar los lineamientos generales establecidos y prestar un servicio de atención integral.

1.2. Artículación entre los Documentos de Estandarización para la Prestación del Servicio de Atención

Los Documentos de Estandarización para la Prestación del Servicio de Atención al Usuario deberán aplicarse de manera obligatoria e integrada, atendiendo las condiciones particulares de cada persona usuaria.

La aplicación concurrente de diferentes documentos de estandarización no implica exclusión entre ellos, razón por la cual el servidor judicial deberá adoptar las medidas de atención que resulten más favorables para garantizar el acceso efectivo a la información, orientación y prestación del servicio.

2. CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención son 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.

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

2.1. 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.

- Espacios de atención: Las direcciones de los espacios para la atención al usuario 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.

Para asegurar una experiencia de usuario consistente, la atención en este canal se desarrolla en tres momentos clave: preparación, interacción y finalización.

2.1.1 Preparación para la atención (antes de la interacción)

a) El superior competente, debe identificar en el equipo de trabajo, los servidores judiciales que tengan fortalezas conceptuales, habilidades sociales y blandas que faciliten la interacción y transmisión de la información.
b) El superior competente, debe capacitar al servidor judicial que prestará el servicio de atención sobre conceptos relacionados con el objetivo del espacio de atención.
c) El servidor judicial deberá mantener una actitud de escucha activa, disposición de servicio, respeto y atención permanente durante la interacción con las personas usuarias.
d) La distancia con el interlocutor debe crear una percepción positiva, asentir genera compromiso y entendimiento.
e) Utilizar un lenguaje comprensible, manejar un tono de voz adecuado, tener capacidad de escucha.

f) Brindar orientación en un lugar cerca al personal encargado de seguridad, en los escenarios que no se cuente con lugar habilitados para realizar la atención presencial.
g) Cumplir con el protocolo de registro y seguridad, si para la atención se hace necesario el ingreso de la persona usuaria a las instalaciones de la Corporación, asegúrese que no se encuentre alterado y no ponga en riesgo a los servidores judiciales.
h) El servidor judicial deberá conocer y mantener actualizada la información relacionada con las rutas institucionales y mecanismos de articulación con las autoridades competentes para la atención de situaciones especiales o contingencias que puedan presentarse durante la prestación del servicio, conforme a las orientaciones establecidas en el capítulo 6.

2.1.2 Inicio de la interacción

El inicio de la interacción con las personas usuarias constituye una etapa determinante en la percepción institucional del servicio de justicia, en tanto representa el primer momento de contacto directo entre la ciudadanía y la Rama Judicial. En este contexto, la atención debe desarrollarse bajo criterios de respeto, dignidad, accesibilidad, orientación adecuada, empatía y disposición al servicio.

La interacción inicial comprende tanto las actuaciones desarrolladas por el personal de vigilancia y seguridad como las realizadas posteriormente por los servidores judiciales encargados de la atención al usuario, quienes deberán garantizar un trato respetuoso, claro, oportuno y orientado a facilitar el acceso efectivo a la administración de justicia.

En relación con el personal de vigilancia y seguridad, deberán observarse las siguientes recomendaciones:

a) Abrir la puerta cuando la persona usuaria se aproxime (en caso de que se encuentre cerrada) actuando con cortesía y evitando obstruir el paso.
b) Mantener contacto visual adecuado, evitando expresiones o actitudes de desconfianza.
c) Saludar cordialmente utilizando expresiones como: “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas noches”.

d) Aplicar los protocolos institucionales de registro y seguridad establecidos para el ingreso a las sedes judiciales y administrativas.
e) Generar credenciales físicas provisionales para visitantes, cuando corresponda, las cuales deberán portarse en un lugar visible que permita diferenciarlos del personal de la Rama Judicial.
f) Abstenerse de solicitar a la persona usuaria la exposición detallada de su problemática, requerimiento o situación jurídica.
g) Orientar de forma adecuada sobre la ubicación de la oficina, dependencia administrativa, despacho judicial o espacio de atención al usuario al cual debe dirigirse la persona usuaria.
h) Cuando exista un sistema de turnos, orientar a la persona usuaria hacia el área destinada para su asignación.

Posteriormente, durante la interacción desarrollada por los servidores judiciales encargados de la atención al usuario, deberá procurarse una actitud atenta, respetuosa, empática y orientada a la solución de las solicitudes presentadas por las personas usuarias, evitando juicios, valoraciones subjetivas o cualquier forma de discriminación.

Así mismo, resulta importante reconocer las características y necesidades particulares de las personas usuarias, considerando aspectos asociados a su contexto social, cultural, territorial, nivel de conocimiento, condiciones de vulnerabilidad, género, edad, discapacidad o cualquier otra condición relevante que permita adaptar la atención y facilitar una interacción más comprensible, accesible y adecuada.

Para el desarrollo de la interacción, se sugieren las siguientes recomendaciones:

a) Iniciar la atención con un saludo cordial, utilizando expresiones como: “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas noches”.
b) Dar la bienvenida a la persona usuaria indicando el nombre de la oficina, dependencia administrativa, despacho judicial o espacio de atención.
c) Presentarse indicando el primer nombre y apellido, manteniendo un trato respetuoso y preguntar: “¿En qué le puedo servir?”
d) Utilizar un lenguaje respetuoso, evitando expresiones, diminutivos o términos que puedan generar incomodidad, exceso de confianza o

interpretaciones inadecuadas, tales como: “mamita”, “abuelita”, “hijita”, “papito”, “muñeca”, “princesa”, “mi amor”, entre otras similares.

e) Mantener atención plena durante la interacción, demostrando interés y empatía frente a la situación planteada por la persona usuaria.
f) Evitar distracciones durante la atención, especialmente el uso del teléfono celular, audífonos u otras actividades ajenas al servicio.
g) Adaptar el tono, modulación y vocalización de la voz para facilitar la comprensión de la información suministrada.
h) Evitar realizar conclusiones anticipadas sobre la situación expuesta por la persona usuaria.
i) Cuando resulte necesario retirarse temporalmente del lugar de atención para realizar gestiones relacionadas con la solicitud, informar previamente el motivo y el tiempo aproximado de espera.
j) Registrar la información correspondiente en los sistemas, aplicativos o herramientas institucionales dispuestas para tal fin.

Para brindar orientación o respuesta a las solicitudes presentadas, se recomienda:

a) Estructurar la información de manera clara, comprensible, ordenada y coherente, identificando la idea principal de la respuesta.
b) Utilizar ejemplos o explicaciones sencillos que faciliten la comprensión de la información suministrada.
c) Confirmar con la persona usuaria si la información recibida frente al servicio atiende en su totalidad el requerimiento.
d) Informar oportunamente las actividades adicionales, trámites pendientes o actuaciones requeridas para culminar la gestión correspondiente.
e) Explicar de manera clara las razones por las cuales una solicitud no puede resolverse de forma inmediata, indicando los tiempos aproximados de respuesta y el medio por el cual se le notificará o responderá.

2.1.3 Finalización de la atención (cierre de la atención)

La finalización de la atención constituye la etapa de cierre de la interacción con la persona usuaria y tiene como propósito verificar la comprensión de la información suministrada, confirmar el estado de la solicitud y garantizar una terminación adecuada, respetuosa y orientada a la satisfacción del servicio.

Durante esta etapa, el servidor judicial encargado de la atención deberá procurar un cierre cordial, claro y empático, asegurando que la persona usuaria cuente con la información necesaria respecto de su requerimiento, trámite o actuación.

Para tal efecto, se recomienda:

a) Confirmar con la persona usuaria que la información suministrada fue clara y comprensible.
b) Verificar si existen inquietudes adicionales relacionadas con la atención brindada, utilizando expresiones como: "¿Hay algo más en lo que le pueda servir?".
c) Informar, cuando corresponda, las actuaciones pendientes, tiempos aproximados de respuesta, canales de seguimiento o mecanismos institucionales disponibles para continuar la gestión.
d) Finalizar la interacción mediante una despedida cordial y respetuosa, utilizando expresiones como: "Buen día", "Buena tarde" o "Buena noche".
e) Promover, cuando existan mecanismos habilitados para ello, la participación de la persona usuaria en instrumentos de evaluación, percepción o satisfacción del servicio.

Cuando la persona usuaria manifieste queja, reclamo o inconformidad frente al servicio recibido, deberán observarse adicionalmente las siguientes recomendaciones:

a) Mantener una actitud empática, respetuosa y orientada a la solución, evitando confrontaciones o respuestas defensivas.
b) Escuchar activamente a la persona usuaria, permitiendo que exprese su inconformidad de manera clara y completa, sin interrupciones abruptas.
c) Utilizar expresiones orientadas a generar confianza y disposición institucional, tales como: "Comprendo su situación" o "Entiendo su inconformidad".
d) Mantener un tono de voz adecuado, lenguaje respetuoso o actitud serena durante toda la interacción.
e) Analizar la situación planteada e informar de manera clara las alternativas institucionales disponibles, evitando generar falsas expectativas frente a soluciones o resultados.
f) Orientar, cuando corresponda, sobre los canales institucionales dispuestos para la presentación formal de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones.

g) Activar el protocolo de seguridad cuando la situación implique alteraciones del orden, riesgos para la integridad de las personas o comportamientos de difícil manejo.

2.1.4 Atención en los despachos judiciales

a) Propender el uso de intérprete o traductor cuando el extranjero no conozca la lengua o lenguas oficiales ni, en su caso, la lengua oficial propia de la comunidad[2].
b) Velar que en toda intervención judicial se respete la dignidad de la persona en condición de vulnerabilidad, otorgándole un trato específico adecuado a las circunstancias propias de su situación[3].
c) Informar sobre la naturaleza de la actuación judicial, el papel dentro de dicha actuación, el tipo de apoyo que puede recibir, los derechos que puede ejercer. Lo anterior se prestará de acuerdo con las circunstancias determinantes de la condición de vulnerabilidad[4].
d) Facilitar la accesibilidad de las personas usuarias con discapacidad a la celebración de la actuación judicial en el que deban intervenir, y promover en particular la reducción de barreras arquitectónicas, facilitando tanto el acceso como la estancia en los edificios judiciales[5].
e) En las actuaciones judiciales en los que participen menores se debe tener en cuenta edad y desarrollo integral. La audiencia se debe celebrar en una sala adecuada, facilitar la comprensión, utilizar un lenguaje sencillo y evitar formalismos innecesarios[6].
f) En las actuaciones judiciales se respetará la dignidad, las costumbres y las tradiciones culturales de las personas integrantes de comunidades indígenas, conforme a la legislación interna de cada país[7].
g) Si la persona usuaria manifiesta no saber del abogado o representante legal y tener desconocimiento del proceso, el servidor judicial debe:
   i) Informar sobre los sistemas de información dispuestos por la Rama Judicial para consultar los procesos judiciales y las actuaciones

[2] Sección 3ra. “Derecho a intérprete”, Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, 2008; Artículo 144, Ley 906 de 2004; y Artículos 104 y 251, Ley 1564 de 2012.
[3] Capítulo III. “Celebración de actos judiciales”, Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, 2008
[4] Ibídem.
[5] Capítulo III., sección 3ra. “Comparecencia en dependencias judiciales”, Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, 2008.
[6] Capítulo III., sección 3ra. “Comparecencia en dependencias judiciales”, Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, 2008.
[7] Ibídem.

procesales registradas por los despachos judiciales, como lo es la página web Consulta de Procesos Nacional Unificada[8] (CPNU).

ii) Informar acerca de las instancias competentes, como lo pueden ser la Comisión Nacional de Disciplina Judicial y comisiones seccionales, en caso de que se requiera interponer una queja contra el abogado, o de los Consejos Seccionales de la Judicatura para ejercer vigilancia judicial administrativa, cuando se trate de dilaciones injustificadas en el desarrollo de los procesos judiciales[9].

h) Atender las disposiciones contentivas del Acuerdo PCSJA24-12185[10] para el desarrollo de audiencias judiciales[11].

i) Administrar, mantener y actualizar las secciones de los contenidos del Portal web de la Rama Judicial y de los aplicativos de los sistemas de información a su cargo, en consideración a las disposiciones del Acuerdo PSAA11-9109[12].

2.2. Accesibilidad

Asegurar que los espacios físicos destinados para la atención presencial se encuentren libres de barreras físicas, arquitectónicas, comunicativas y de acceso, atendiendo los lineamientos normativos y las normas técnicas vigentes y aplicables en materia de accesibilidad e inclusión.

De igual manera, se deberá garantizar el uso de señalética clara, visible, comprensible y accesible, así como mecanismos de orientación y atención prioritaria para personas con discapacidad, personas mayores, mujeres gestantes y demás sujetos de especial protección constitucional.

Sin perjuicio de la atención efectiva y prioritaria que corresponda conforme al marco normativo vigente, la prestación del servicio deberá garantizarse bajo criterios de dignidad, igualdad, accesibilidad, trato respetuoso y no discriminación.

2.3. Seguridad

[8] https://consultaprocesos.ramajudicial.gov.co/procesos/Index

[9] Acuerdo PSAA11-8716 «Por el cual se reglamenta el ejercicio de la Vigilancia Judicial Administrativa consagrada en el artículo 101, numeral 6º, de la Ley 270 de 1996».

[10] «Por el cual se adopta el protocolo de audiencias judiciales de la Rama Judicial y se dictan otras disposiciones».

[11] En el siguiente correo electrónico audienciavirtual@cendoj.ramajudicial.gov.co podrá solicitar agendamiento y soporte.

[12] «Por medio del cual se deroga el Acuerdo No.1445 de 2002 y se reglamenta la administración de las publicaciones del portal Web de la Rama Judicial».

Garantizar la custodia, reserva y protección de los expedientes, documentos físicos y electrónicos, sistemas de información y demás datos conocidos durante la atención, evitando que permanezcan expuestos o sean accesibles a terceros no autorizados.

Durante la prestación del servicio, se deberán aplicar las medidas institucionales de seguridad física, electrónica, documental y de protección de la información, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información conforme a la normatividad vigente y a las políticas institucionales de seguridad de la información y protección de datos personales.

Así mismo, el servidor judicial deberá evitar conversaciones, visualización de documentos o exposición de información sensible en espacios abiertos o de circulación pública que puedan afectar la privacidad o reserva de las actuaciones judiciales o administrativas.

2.4. Imagen Institucional

Mantener el espacio de atención organizado, limpio y funcional, procurando que el entorno físico refleje condiciones adecuadas de orden, accesibilidad, respeto y disposición de servicio hacia las personas usuarias.

De igual manera, el servidor judicial deberá portar de manera visible la identificación institucional y mantener una presentación personal acorde con la naturaleza del servicio público de administración de justicia.

La comunicación verbal y no verbal deberá transmitir disposición, respeto, empatía y profesionalismo. Para ello, se recomienda mantener contacto visual, postura abierta, actitud receptiva y lenguaje corporal coherente con una atención digna, accesible y orientada al servicio.

3. 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.

- Las líneas de soporte telefónico de atención al usuario en el nivel nacional se encuentran en:

https://www.ramajudicial.gov.co/atencion-al-usuario/canales-de-atencion.

Para asegurar una experiencia de usuario consistente, la atención en este canal se desarrolla en tres momentos clave: preparación, interacción y finalización.

3.1. Preparación para la atención (antes de la interacción)

a) Verificar y garantizar que los equipos, pantallas y sistemas de información funcionen correctamente y estén disponibles para la atención de las personas usuarias.
b) Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz.

3.2. Inicio de la interacción

En el desarrollo de la interacción, se sugiere el siguiente guion:

Guion de bienvenida:

Bienvenido(a), soy (indique su nombre y apellido), del (indique el nombre de la oficina de atención y una frase que identifique la misión o visión de la Corporación), para nosotros es un gusto atenderle, ¿en qué le puedo servir?

Adicionalmente, se sugieren las siguientes recomendaciones:

a) Manejar un volumen de voz en tono mediano, vocalizando y con adecuada velocidad.
b) Pronunciar las palabras claramente. Evitar tecnicismos, extranjerismos o siglas que confundan a la persona usuaria
c) La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona usuaria.
d) Evitar realizar actividades diferentes a la interacción con la persona usuaria.
e) Contestar la llamada antes del tercer timbre.
f) Evitar tutear y utilizar un lenguaje coloquial, es pertinente dirigirse en tercera persona (usted) de manera respetuosa.

g) Dirigirse a la persona usuaria por su nombre si es mujer, o si es hombre por el apellido sin cambiarlo, al menos 3 veces durante la interacción.
h) En caso de requerir datos personales para el registro de la llamada o su caracterización se sugiere preguntar:
   i) Para una mejor atención y calidad en el servicio, realizaremos preguntas de caracterización, ¿desea contestarlas?
      Si la persona usuaria indica que sí, se debe leer la política de tratamiento de datos personales: «*Autorizo al Consejo Superior de la Judicatura para dar tratamiento a mis datos personales registrados en el presente formulario, conforme a la Ley 1581 de 2012 y la política de tratamiento de datos personales, con la finalidad de otorgar una respuesta efectiva a mi petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación, realizar encuestas de satisfacción y percepción sobre la entidad y realización de la caracterización de personas usuarias con el objetivo de focalizar estrategias de mejora en la atención de las solicitudes.*» Y continuar con las siguientes preguntas:
   ii) Sexo de nacimiento, orientación sexual, identidad de género, entre otras.
   iii) Condición de discapacidad: Auditiva, cognitiva, física, mental, talla baja, ninguna.
   iv) Condición especial: Persona mayor, persona privada de la libertad, niño, niña, adolescente, indígena, víctima de conflicto armado, ninguna.

Para brindar un servicio y dar respuesta se recomienda:

a) Escuchar atentamente. Permitir que la persona usuaria termine la(s) frase(s), atendiendo a las pretensiones realizadas.
b) Estructurar la información de manera ordenada y coherente e identificar las pretensiones principales.
c) Usar ejemplos y analogías para facilitar la comprensión.
d) Confirmar con la persona usuaria si la información recibida frente al servicio fue trasmitida en su totalidad e informar sobre actividades pendientes o adicionales a realizar.
e) Explicar a la persona usuaria, la razón por la cual su solicitud no puede ser atendida de forma inmediata, e informar la fecha y el medio por el cual se le notificará o responderá su solicitud.

f) Evaluar el servicio prestado, para tal fin una vez finalizada la atención, el servidor judicial que prestó el servicio deberá invitar a la persona usuaria a diligenciar la encuesta de satisfacción y percepción dispuesta.

En caso de necesitar que la persona usuaria espere:

a) Explicar la razón y el tiempo aproximado de espera.
b) Retomar la llamada en un tiempo prudencial y explicar a la persona usuaria la gestión realizada.
c) En caso de no contar con la información requerida por la persona usuaria (conectividad, intermitencia de aplicativos, fallas de internet, entre otros), indicar que en el momento no se puede atender la solicitud, y una vez se restablezcan los servicios se le notificará o responderá la misma. ¿Puedo servirle en algo más?
d) En caso de que deba elevar la voz, debido a que la persona usuaria no logre escuchar bien, debe indicarlo de la siguiente manera: Sr(a) (diríjase por el nombre o apellido según el caso) en este momento voy a subir el tono de mi voz para que pueda escucharme bien y logremos tener una mejor comunicación.

En caso de presentarse caída o intermitencia de aplicativos:

a) Indagar si la persona usuaria tiene alguna otra consulta (que no requiera del uso de los aplicativos)
b) Realizar el guion de bienvenida y comunicar a la persona usuaria que no se puede brindar la información, sin perjuicio de indicarle que puede enviar la solicitud al correo institucional info@cendoj.ramajudicial.gov.co o el que corresponda.

En caso de recibir una llamada muda:

- Mencionar el «Guion de bienvenida» tres veces y en caso de que la persona usuaria no se identifique, se procede a terminar la llamada.

En caso de recibir una llamada equivocada:

- Si la persona usuaria refiere una entidad diferente, el servidor judicial debe mencionar el «Guion de bienvenida», manifestar que la solicitud no está relacionada con la misionalidad de la Rama Judicial (sin embargo, si se tiene el conocimiento de la entidad competente, suministrar la información), proceder a terminar en este momento la llamada.

En caso de recibir una llamada de una persona usuaria insistente:

- Si en el desarrollo de la llamada la persona usuaria indica que no está conforme con la información y no finaliza la interacción, y a pesar de haber recibido la orientación y las explicaciones requeridas, la persona usuaria decide permanecer en la llamada. El servidor judicial debe manifestar que "valoramos sus observaciones, si necesita asistencia no dude en comunicarse nuevamente con nosotros".

- Este guion no es pertinente si la persona usuaria indica que quiere saber sobre otro tema diferente, la orientación no es comprensible o cuando el servidor judicial que presta el servicio no ha brindado de manera comprensible la orientación.

En caso de recibir una llamada de una persona usuaria difícil:

En caso de presentarse comportamientos agresivos, ofensivos o irrespetuosos por parte de la persona usuaria, el servidor judicial deberá mantener una actitud calmada, respetuosa y profesional, procurando reconducir la interacción de manera adecuada.

Antes de finalizar la interacción, el servidor judicial deberá:

a) Advertir de manera clara y respetuosa que debe mantenerse un trato adecuado.
b) Reiterar la disposición institucional de brindar la atención requerida.
c) Informar que, de persistir las conductas ofensivas, irrespetuosas o agresivas, podrá darse por finalizada la interacción.

La terminación de la atención únicamente procederá cuando:

a) Persistan conductas agresivas.
b) Exista amenaza contra el servidor judicial.
c) Se imposibilite materialmente continuar la interacción.

En estos casos deberá dejarse registro básico del incidente conforme a los lineamientos institucionales aplicables.

3.2.1 Finalización de la atención (cierre del contacto)

El servidor judicial al finalizar la llamada debe:

a) Dirigirse a la persona usuaria por su nombre, recordando los canales oficiales de atención activos y disponibles.
b) Realizar el registro de la llamada en el aplicativo correspondiente.

3.3. Accesibilidad

La atención telefónica deberá prestarse bajo criterios de accesibilidad, lenguaje claro, comunicación comprensible y eliminación de barreras comunicativas, procurando que las personas usuarias puedan acceder a la información y orientación institucional en condiciones de igualdad.

Cuando existan mecanismos institucionales disponibles, deberán utilizarse herramientas tecnológicas, servicios de relevo, apoyos comunicativos o canales alternativos de atención que faciliten la interacción con personas con discapacidad auditiva, del habla o con dificultades comunicacionales.

3.4. Seguridad

Durante la atención telefónica, el servidor judicial deberá garantizar la reserva, confidencialidad y protección de la información conocida en desarrollo de la interacción, conforme a la normatividad vigente sobre protección de datos personales, política de seguridad de la información y reserva de actuaciones judiciales y administrativas.

Antes de suministrar información específica relacionada con actuaciones, trámites, procesos o datos personales, se deberán realizar mecanismos razonables de validación de identidad que permitan verificar la legitimidad del solicitante y prevenir accesos no autorizados a la información.

Así mismo, se deberá evitar suministrar información sensible, reservada o confidencial a terceros no autorizados, así como realizar la atención en entornos que comprometan la privacidad o seguridad de la información institucional o de las personas usuarias.

3.5. Imagen Institucional

En el canal telefónico, la imagen institucional de la Rama Judicial se proyecta principalmente a través de la voz, el lenguaje utilizado, la actitud de servicio y la calidad de la interacción desarrollada con las personas usuarias.

En consecuencia, el servidor judicial deberá mantener un tono de voz cordial, respetuoso, empático y profesional, utilizando lenguaje claro, comprensible y orientado a facilitar la atención y orientación de las personas usuarias.

4. Canal Virtual y Digital

Este canal de atención 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).

Los servicios virtuales y digitales incluyen:

- Portal Web Rama Judicial: El Consejo Superior de la Judicatura da a conocer en su página 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[13]: 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 sitio web, para obtener información de primer nivel.

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

- **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[14].
- **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.

Para asegurar una experiencia de usuario consistente, la atención en este canal se desarrolla en tres momentos clave: preparación, interacción y finalización.

4.1. Preparación para la atención (antes de la interacción)

a) El servidor judicial debe asegurar que el entorno digital y las herramientas técnicas estén listas para garantizar una atención sin interrupciones.
b) Verificar las herramientas de conectividad para comprobar la estabilidad de la conexión a internet y el acceso funcional a las cuentas de correo institucional, plataformas de chat y aplicativos de gestión judicial.
c) Asegurar que los certificados de firma digital estén vigentes para la respuesta de documentos oficiales y que el acceso a las plataformas esté debidamente autenticado bajo los protocolos de seguridad.
d) Tener a disposición el repositorio de plantillas de respuesta estandarizadas y actualizadas, así como los enlaces de consulta frecuente (estados, ventanilla de servicios) para agilizar la interacción.

[14] 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»*.

4.2. Inicio de la interacción

Este momento se centra en la gestión efectiva de la solicitud a través de medios escritos o audiovisuales, manteniendo la calidez y la precisión. Se recomienda:

a) Al recibir una transferencia del Chatbot, el servidor judicial debe presentarse de inmediato. Se debe mantener una redacción en lenguaje sencillo y comprensible, evitando tecnicismos innecesarios y asegurando que cada mensaje responda directamente a lo consultado.
b) Cada correo electrónico debe incluir un "Asunto" claro que facilite su trazabilidad.
c) Cumplir con los términos establecidos para cada canal (Ej. respuesta inmediata en Chat personalizado y términos legales en correo). Si la respuesta requiere más tiempo, se debe informar al usuario sobre el estado del trámite para dar claridad y fortalecer la confianza institucional.

4.3. Finalización (cierre de la atención)

El cierre busca confirmar que la necesidad del usuario fue atendida y asegurar la mejora continua del canal. Se recomienda:

a) Antes de finalizar, se debe confirmar con el usuario que la información enviada fue recibida correctamente (especialmente en intercambio de archivos) y suministrar un número de radicado o ticket si aplica.
b) Al concluir la sesión de Chat o la respuesta por correo, se debe invitar al usuario a calificar el servicio a través del enlace oficial de la encuesta de percepción ciudadana.

4.4. Portal web Rama Judicial:

4.4.1 Accesibilidad

a) Los contenidos deben ser compatibles con herramientas de lectura como magnificadores y lectores de pantalla, facilitando el acceso a las personas usuarias con discapacidad visual.
b) La barra de accesibilidad debe ser visible, que permita a las personas usuarias ajustar el contraste y el tamaño del texto.

c) El diseño adaptable debe asegurar que los contenidos se ajusten a diferentes tamaños de fuente y dispositivos, ofreciendo una experiencia cómoda y personalizada.
d) Los contenidos deben ser distinguibles, permitiendo a las personas usuarias consumirlos a través de la vista o el oído.
e) La navegación mediante teclado es esencial, debe contar con funcionalidades como la tabulación entre campos de formularios.
f) En contenidos con tiempo limitado, como banners desplegables, se deben establecer tiempos de lectura adecuados.
g) La legibilidad del texto se prioriza mediante un contraste adecuado y la posibilidad de ajustar el tamaño de fuente, siempre respetando la autenticidad del documento.

4.4.2 Seguridad

a) Implementar un certificado SSL con validación de organización, para garantizar una comunicación segura del Protocolo de Transferencia de Hipertexto HTTP, garantizando privacidad e integridad, autenticidad entre las personas usuarias y la Corporación.
b) Realizar configuraciones de seguridad adicionales a las configuraciones por defecto de los equipos, realizando afinamiento de seguridad (hardening), en la infraestructura tecnológica de la sede electrónica (sistemas operativos, servidor web, base de datos) y mantener actualizados el software, frameworks y plugins utilizados.
c) Implementar sistemas antivirus para proteger la infraestructura y prevenir infecciones de malware en los archivos.

4.4.3 Imagen institucional

Se transmite confianza, transparencia y accesibilidad, garantizando la coherencia y la uniformidad en la presentación de la información en todos los portales de la Rama Judicial, ofreciendo una experiencia de navegación intuitiva, accesible y satisfactoria para todos las personas usuarias mediante los criterios establecidos por el Consejo Superior de la Judicatura. Se recomienda:

a) Todos los componentes visuales deben ser diseñados en modo responsive para adaptarse a diferentes dispositivos[15].

[15] Guía de diseño gráfico para sedes electrónicas de la Rama Judicial.

b) Los contenidos deben ser accesibles para personas con discapacidad visual, con herramientas de lectura y barra de accesibilidad[16].
c) Utilizar el color institucional de la Rama Judicial en elementos como el contenedor de texto del carrusel, la barra inferior del menú, el pie de página (footer) e iconografía[17].
d) Implementar el estándar de diseño para los íconos, con el color institucional de cada Corporación o Alta Corte[18].
e) Utilizar la tipografía Montserrat para títulos, subtítulos y textos corridos[19].
f) Atender los Acuerdos expedidos por el Consejo Superior de la Judicatura en relación con la imagen institucional e imagen corporativa del Consejo Superior de la Judicatura[20] y manual de identidad visual[21] del Portal Web de la Rama Judicial.
g) Los horarios de disponibilidad del servicio y de atención deben estar publicados en un lugar visible y contener los intervalos de tiempo en los cuales no se presta servicio.

4.5. Chat personalizado

4.5.1 Generalidades para la atención

a) Revisar que los elementos (computador, aplicativos o sistemas de gestión) y los documentos que requiera para la atención estén disponibles.
b) Atender de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida a través del chat.
c) Informarse todos los días sobre las novedades del servicio y asistir a las capacitaciones.
d) Personalizar la atención. Preguntar a la persona usuaria su nombre y dirigirse a él o a ella, anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora”.
e) Comunicarse con las personas usuarias usando frases o párrafos cortos que faciliten la comprensión y fluidez en la conversación.
f) Transmitir la información al ritmo del interlocutor.

[16] Ibídem.
[17] Ibídem.
[18] Ibídem.
[19] Guía de diseño gráfico para sedes electrónicas de la Rama Judicial.
[20] Acuerdos 1858, PSAC05-08, PSAA09-6109, PSAC10-46, PSAA16-10559; y Acuerdo PCSJA20-11603.
[21] Acuerdo PSAA13-9858 y anexo y los demás que los modifiquen, complementen.

g) Dar inicio al servicio de manera rápida, es decir, una vez acceda al Chat Personalizado la persona usuaria.
h) Cuando sea necesario realizar alguna consulta adicional relacionada con la solicitud de la persona usuaria, informar porqué debe hacerlo y el tiempo aproximado de espera.
i) Responder las preguntas por orden de entrada.
j) Evitar que transcurra mucho tiempo sin hablarle a las personas usuarias para no dar a entender que han perdido comunicación.
k) Una vez hecha la solicitud, analizar el contenido y establecer el nivel de complejidad de la misma, para definir si sobrepasa las posibilidades de uso del chat; de ser así, informar a la persona usuaria y brindar las opciones que procedan.

4.5.2 Respuesta a la solicitud de las personas usuarias

a) Evitar utilizar mayúsculas sostenidas, salvo cuando corresponda por reglas de ortografía.
b) Revisar puntuación, ortografía, redacción y extensión de la información en consideración a la capacidad máxima de caracteres, previo del envío de respuesta.
c) Confirmar con la persona usuaria si la información recibida frente al servicio fue atendida en su totalidad e informar sobre actividades pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento.
d) Una vez finalizado el servicio y luego de confirmar que la persona usuaria se encuentra conforme, agradecer el uso del servicio y despedirse indicando: ¿Le puedo servir en algo más?
e) Evaluar el servicio prestado, para tal fin una vez finalizada la atención, el servidor judicial que prestó el servicio deberá invitar a la persona usuaria a diligenciar la encuesta de satisfacción y percepción dispuesta.

4.5.3 En caso de recibir mensajes de una persona usuaria difícil

En caso de presentarse comportamientos agresivos, ofensivos o irrespetuosos por parte de la persona usuaria, el servidor judicial deberá mantener una actitud calmada, respetuosa y profesional, procurando reconducir la interacción de manera adecuada.

Antes de finalizar la interacción, el servidor judicial deberá:

a) Advertir de manera clara y respetuosa que debe mantenerse un trato adecuado.
b) Reiterar la disposición institucional de brindar la atención requerida.
c) Informar que, de persistir las conductas ofensivas, irrespetuosas o agresivas, podrá darse por finalizada la interacción.

La terminación de la atención únicamente procederá cuando:

a) Persistan conductas agresivas.
b) Exista amenaza contra el servidor judicial.
c) Se imposibilite materialmente continuar la interacción.

En estos casos deberá dejarse registro básico del incidente conforme a los lineamientos institucionales aplicables

4.5.4 Finalización de la atención

El servidor judicial al finalizar debe:

a) Dirigirse a la persona usuaria por su nombre, recordando los canales oficiales de atención activos y disponibles.
b) Al concluir la sesión de Chat Personalizado o la respuesta por correo, se debe invitar al usuario a calificar el servicio a través del enlace oficial de la encuesta de percepción ciudadana.

4.6. Chatbot

4.6.1 Generalidades para la atención

a) Crear la personalidad del Chatbot, el cual debe mantener un tono profesional, respetuoso y formal en todas sus interacciones. Siempre se dirigirá al usuario utilizando “usted” para reflejar la seriedad y el respeto institucional.
b) Crear e implementar los diálogos de bienvenida claro y conciso para iniciar la interacción: *¡Bienvenido al Chatbot de la Rama Judicial! Estoy aquí para asistirle. ¿En qué puedo servirle hoy?*
c) Crear e implementar los diálogos de cierre al finalizar la interacción. El Chatbot proporcionará un mensaje de cierre que agradezca al usuario,

ofrezca vías adicionales de apoyo e identifique la frase de la Corporación: *¡Ha sido un gusto servirle! Si tiene alguna otra pregunta o necesita más información sobre los servicios de la Rama Judicial, no dude en consultarme. Recuerde que en la Rama Judicial trabajamos 'Hacia una Justicia confiable, digital e incluyente'. Lo invitamos a calificar mi servicio en nuestra encuesta de satisfacción, siguiendo las instrucciones en: https://forms.office.com/r/hKHmhNz1xu*

d) Realizar una revisión exhaustiva de la puntuación, ortografía y redacción de las respuestas dadas por el Chatbot que asegure la claridad y concisión de la información, ajustándose a la capacidad máxima de caracteres para garantizar una lectura ágil.
e) La interacción del Chatbot, pese a ser un sistema automatizado, debe proyectar una actitud amable y respetuosa. La forma en que se construye y se presenta la información influye directamente en la percepción del usuario.
f) Definir y generar claramente las intenciones del usuario, frases de entrenamiento asociadas y respuestas correspondientes. Cada respuesta debe incluir, cuando corresponda, los enlaces que amplíen la información. Asimismo, incluir lenguaje natural utilizado por las personas usuarias para diseñar flujos de conversaciones coherentes.
g) Generar y actualizar las preguntas probables que las personas usuarias puedan realizar. Esto incluye la identificación de palabras claves extraídas de las interacciones previas en todos los canales de atención identificados.
h) Las respuestas proporcionadas por el Chatbot deben ser lo más precisas y directas posibles, abordando específicamente la consulta del usuario.
i) Las consultas y respuestas del Chatbot deben estar alineadas con la información oficial contenida en los documentos institucionales (PDFs, Excel, Word, entre otros). El Chatbot no debe generar ni proporcionar información que no esté previamente validada y documentada.

4.6.2 Afinamiento y refinamiento Chatbot

a) Trabajar continuamente para garantizar una navegación intuitiva y que el Chatbot proporcione respuestas oportunas a las consultas de los usuarios, minimizando los tiempos de espera.
b) Realizar pruebas específicas y periódicas de las preguntas y respuestas generadas. Estas pruebas deben documentar la "consulta al bot" y la "respuesta esperada" para verificar la precisión y coherencia.

c) Registrar las observaciones de todas las incidencias o desviaciones encontradas durante las pruebas realizadas. Esto permite mantener una trazabilidad completa de los problemas y sus soluciones.
d) Actualizar la base de conocimiento del Chatbot de manera proactiva, atendiendo a cualquier cambio, modificación o novedad en los servicios que presta el Consejo Superior de la Judicatura.
e) Verificar la aplicación de la encuesta de satisfacción y percepción, así como los análisis históricos de visitas al canal de atención. Esta información es fundamental para el seguimiento del desempeño del Chatbot y la identificación de áreas de mejora.

4.7. Correo electrónico institucional info@cendoj.ramajudicial.gov.co

4.7.1 Generalidades para la atención

a) Definir el tema del mensaje con claridad en el campo “Asunto”.
b) Iniciar la comunicación con una frase como “según su solicitud de fecha (…), relacionada con (…)” o “en respuesta a su solicitud de fecha (…), relacionada con (…)”
c) Al responder un mensaje, verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia de este, necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones, se envía copia a muchos servidores judiciales con el fin de poner en conocimiento la respuesta brindada, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico.
d) Ser conciso. Los mensajes largos pueden volverse difíciles de entender. Se recomienda dividirlo en varios párrafos.
e) Tener en cuenta el tipo y tamaño de letra establecida por la Corporación.
f) Si se hace necesario adjuntar documentos, considerar quiénes son los destinatarios y si cuenta con el software para leerlo.
g) Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto, pues un archivo pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
h) Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “enviar”.
i) La firma del correo electrónico debe ser acorde con lo establecido en el manual de imagen corporativa de la Rama Judicial conforme a lo siguiente:



4.8. Redes sociales

El Consejo Superior de la Judicatura cuenta con las siguientes redes sociales:

Facebook (Consejo Superior de la Judicatura); X (@JudicaturaCSJ); YouTube (@JudicaturaCSJ); Instagram (@consejosuperiorjudicatura); LinkedIn (Rama Judicial – Consejo Superior de la Judicatura); Spotify (Consejo Superior de la Judicatura), el Canal de WhatsApp y Engage (Prensa Consejo Superior).

A través de estos canales se divulga información institucional relacionada con la gestión desarrollada por la Corporación tanto en el nivel central como seccional, así como contenidos de interés general para las personas usuarias.

Para efectos de la atención en redes sociales, deberá identificarse previamente si el canal corresponde a:

a) Canal digital informativo: Orientado exclusivamente a la publicación y difusión de contenidos institucionales.

b) Canal digital bidireccional (interacción): Orientado a facilitar la comunicación e interacción con las personas usuarias.

En los canales digitales informativos deberán observarse las siguientes recomendaciones:

a) Disponer de manera visible las reglas de servicio del canal digital.

b) Abstenerse de generar respuesta base o interacción con la persona usuaria cuando el canal haya sido definido únicamente con fines informativos.
c) Mantener actualizado el contenido institucional publicado.
d) Garantizar que la información difundida sea clara, verificable, oportuna y coherente con los lineamientos institucionales de comunicación.

En los canales digitales bidireccionales (interacción), la atención deberá desarrollarse bajo criterios de respeto, oportunidad, claridad, protección de datos personales y lenguaje claro y comprensible, atendiendo dos momentos clave: interacción y finalización.

4.8.1 Preparación para la atención (antes de la interacción)

a) Identificar los canales institucionales de atención habilitados y la finalidad específica de cada uno de ellos.
b) Validar previamente las respuestas institucionales o mensajes base que puedan ser utilizados durante la interacción con las personas usuarias.
c) Verificar que la información suministrada sea coherente con las disposiciones constitucionales, legales e institucionales vigentes.
d) Tener en cuenta los lineamientos de imagen y comunicación corporativa aplicables a las redes sociales.
e) Implementar estrategias orientadas a mantener actualizada la información publicada, así como a incorporar cambios tecnológicos, administrativos, organizacionales o necesidades emergentes relacionadas con la prestación del servicio.

4.8.2 Inicio de la interacción

a) Analizar si el mensaje recibido corresponde al ejercicio del derecho fundamental de petición o a una simple interacción informativa.
b) Identificar de manera oportuna los mensajes, solicitudes o interacciones que requieran respuesta institucional.
c) Brindar respuestas claras, oportunas, respetuosas y comprensibles, utilizando lenguaje sencillo y accesible.
d) No se debe rechazar manifestaciones que configuran el ejercicio del derecho de petición, aun cuando no cumplan integralmente con el contenido mínimo dispuesto.
e) Orientar, cuando resulte pertinente, sobre otros canales institucionales disponibles para complementar o continuar la atención.

f) Procurar respuestas organizadas y coherentes, evitando mensajes repetitivos o impersonales que generen percepción de respuestas automatizadas.
g) El servidor judicial no debe solicitar al peticionario redireccionar la solicitud a los canales habilitados por la Corporación.
h) En la red social "X", y cuando las condiciones operativas lo permitan, evitar seguir cuentas personales para facilitar el monitoreo de solicitudes.
i) No publicar datos sensibles, como fotos, videos, datos relacionados con la identidad de género, pertenencia a organizaciones políticas, religiosas o sindicales, historia clínica, entre otros. (Artículo 5° Ley 1581 de 2012).
j) Garantizar la reserva y protección de la información suministrada por las personas usuarias que esta no sea utilizada en mensajes abiertos.

4.8.3 Finalización de la atención (cierre de la atención)

a) Confirmar, cuando resulte posible, que la orientación o información suministrada atendió la solicitud presentada por la persona usuaria.
b) Informar los canales institucionales adicionales que puedan ser utilizados para continuar la gestión o realizar seguimiento a la solicitud.
c) Finalizar la interacción de manera respetuosa, cordial y coherente con los lineamientos institucionales de atención al usuario.

4.8.4 Aspectos para considerar

Los derechos de petición se deben redireccionar cuando:

a) Cumpla los requisitos mínimos establecidos en las disposiciones constitucionales y legales vigentes.
b) La autenticidad del solicitante.

No se deben responder:

a) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
b) Comentarios irrespetuosos, hostiles u ofensivos.
c) Actuaciones en el marco de procesos judiciales o administrativos.
d) Opiniones, críticas constructivas, felicitaciones o sugerencias[22].

[22] Sentencia T-230 de 2020.

5. 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.

a) **Mesas de entrada:** Es la encargada de registrar y codificar la correspondencia y documentación anexa que radica una persona usuaria en la Corporación.
b) **Puntos de radicación:** Son aquellos lugares físicos habilitados por la Corporación para la entrega de documentos.
c) **Buzón de sugerencias:** Es un mecanismo de comunicación empleado por la Corporación que permite a la persona usuaria presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones, entre otros.
d) **Sistema de Gestión de Correspondencia y Archivo de Documentos Oficiales:** Es un 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[23], gestionan las solicitudes de las personas usuarias[24].
e) **Solución tecnológica PQRsdf[25]:** Es un 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.

5.1. Generalidades para la atención

En la elaboración de documentos se recomienda:

a) **Lectura.** El servidor judicial debe dar lectura completa al documento e identificar:
   - La pretensión invocada.

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

- La tipificación para cumplir con disposiciones constitucionales y legales.
- La competencia de la dependencia para dar respuesta.
- Si concurren más dependencias competentes para la respuesta.
- Verificar la fecha de radicación para tener claridad frente a los tiempos en las etapas del proceso para cumplir con oportunidad[26].

b) Estructuración.

- Para la elaboración del documento tenga en cuenta la plantilla oficial.
- Emplear un lenguaje comprensible, sencillo y conciso. Evitar tecnicismos, extranjerismos o siglas.
- Brindar respuestas de fondo[27].
- Atender la completitud de la solicitud.
- Verificar la trazabilidad y los históricos, esto es, si se tienen respuestas anteriores para el mismo usuario.
- Notificar la decisión atendiendo al correo o canal de notificación autorizado por el peticionario[28], la información sobre los recursos que proceden contra la decisión, los plazos para interponerlos y se registrará la notificación en el sistema de gestión, dejando constancia de la fecha y hora de envío y del medio utilizado.
- Se atenderán los lineamientos de gestión documental establecidos por el Consejo Superior de la Judicatura[29].

5.2. Otras disposiciones

a) Expresiones que no se consideran derecho de petición. Peticiones o comentarios irrespetuosos, hostiles u ofensivos; Actuaciones en el marco

---

[26] Sentencia T-230 de 2020 *"(…) el plazo para la respuesta de fondo se contabiliza desde el momento en que la autoridad o el particular recibieron la solicitud por cualquiera de los medios habilitados para tal efecto, siempre que estos permitan la comunicación o transferencia de datos. En otras palabras, los términos para contestar empiezan a correr a partir de que el peticionario manifiesta su requerimiento, (i) ya sea verbalmente en las oficinas o medios telefónicos, (ii) por escrito –utilizando medios electrónicos que funcionen como canales de comunicación entre las dos partes, o por medio impreso en las oficinas o direcciones de la entidad pública o privada–, o (iii) también por cualquier otro medio que resulte idóneo para la transferencia de datos".*

[27] Sentencia T-230 de 2020 *"(…)la respuesta de la autoridad 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 y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y además (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición formulada dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente"*

[28] Capítulo V, Ley 1437 de 2011.

[29] 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".*

de procesos judiciales o administrativos en curso (disciplinario y fiscal); y opiniones, críticas constructivas, felicitaciones o sugerencias[30].

b) **La carga de redirigir la solicitud no debe ser trasladada al peticionario.** El servidor judicial debe redireccionar directamente las solicitudes a la dependencia encargada en el marco de sus funciones, niveles de competencia y responsabilidades establecidas[31].
c) **No rechazo de peticiones.** No rechazar los derechos de petición por motivo alguno[32].
d) **Respeto por los derechos de las personas usuarias.** Garantizar el respeto por los derechos de las personas usuarias, en particular el derecho a la información, a la participación y a la protección de sus datos personales.

6. Recomendaciones para la atención de situaciones especiales y contingencias en los canales de atención

Este capítulo establece orientaciones operativas que deberán observar los servidores judiciales ante situaciones especiales que puedan afectar el adecuado funcionamiento de los espacios de atención de la Rama Judicial, con independencia del canal de atención en el que se presenten.

Su propósito es unificar la actuación institucional frente a estas situaciones, garantizando la protección de los derechos de las personas usuarias y la integridad de los servidores judiciales, sin perjuicio de los lineamientos específicos que, en materia de seguridad, salud ocupacional o gestión del riesgo, hayan sido o sean expedidos por las dependencias competentes de la Rama Judicial.

Las recomendaciones aquí contenidas son aplicables principalmente al canal presencial, sin perjuicio de que algunas situaciones —como las relacionadas con crisis emocional, ideación suicida o personas usuarias en actitud agresiva— puedan manifestarse también a través de los canales telefónico, virtual o digital, caso en el cual el servidor judicial deberá adaptar las presentes orientaciones a las particularidades del medio de interacción.

6.1. Atención en casos de violencia contra la mujer, niños, niñas y adolescentes

[30] Sentencia T-230 del 07 de julio de 2020. M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez. Pág. 37.
[31] Sentencia T-230 del 07 de julio de 2020. M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez. Pág. 55.
[32] Parágrafo 2°, artículo 16, Ley 1437 de 2011.

Cuando se identifiquen manifestaciones, indicios o relatos relacionados con presuntas situaciones de violencia basada en género, violencia intrafamiliar o afectaciones a niños, niñas o adolescentes en el transcurso de la atención, el servidor judicial deberá actuar con especial diligencia y sensibilidad, atendiendo las siguientes recomendaciones:

a) Garantizar condiciones de privacidad, seguridad y confidencialidad durante la atención.
b) Escuchar a la persona usuaria con respeto, empatía y neutralidad, evitando emitir juicios de valor o realizar preguntas innecesarias que puedan generar revictimización.
c) Cuando se trate de niños, niñas o adolescentes, procurar que la atención se realice en condiciones adecuadas de protección y acompañamiento.
d) Orientar a la persona usuaria sobre las rutas institucionales de protección y atención dispuestas por las autoridades competentes.
e) Cuando exista riesgo inminente para la vida o integridad de la persona usuaria, deberá activar inmediatamente las rutas de atención conforme a los procedimientos institucionales establecidos.

Asimismo, deberá tener en cuenta las siguientes rutas de atención con las autoridades responsables de protección, atención y restablecimiento de derechos en el ámbito nacional o seccional:

- Ruta de atención a nivel nacional (Central): Si existe riesgo inminente para la vida, comunicarse inmediatamente con la Línea de Emergencias 123. Para orientación jurídica y psicológica a mujeres, reportar a la Línea 155 (Orientación a Mujeres Víctimas de Violencia) o a la Línea 141 del ICBF cuando se trate de niños, niñas o adolescentes.
- Ruta de atención a nivel territorial (Seccional): El servidor judicial articulará de inmediato con las autoridades locales según la ubicación del despacho judicial o dependencia administrativa:
  - En Bogotá, con la Secretaría Distrital de la Mujer (Línea Púrpura: 018000 112 137) y las Comisarías de Familia.
  - En Medellín, con la Secretaría de la Mujer (Línea 123 Agencia Mujer).
  - En Cali, con la Subsecretaría de Equidad de Género (Línea de atención Casa Matria).
  - Resto del país, remitir directamente a la Comisaría de Familia municipal, la Defensoría del Pueblo seccional o la oficina de la Policía Nacional local.

6.2. Atención de personas con crisis emocional o con ideación suicida

Cuando una persona usuaria presente desborde emocional o manifieste conductas autolesivas en los espacios de atención, el servidor judicial brindará una atención básica inicial orientada a la contención emocional, conforme a las siguientes orientaciones:

a) Procurar la atención en un espacio tranquilo que favorezca la comunicación y reduzca factores de tensión.
b) Mantener una actitud serena, empática y de escucha activa.
c) Evitar minimizar la situación, emitir juicios o formular expresiones que puedan afectar emocionalmente a la persona usuaria.
d) No dejar sola a la persona usuaria cuando existan indicios razonables de riesgo para su integridad física o emocional.
e) Orientar la activación de las rutas de atención en salud o emergencia que resulten procedentes.

Cuando las circunstancias lo ameriten, se deberá solicitar el apoyo de los servicios de emergencia o de las autoridades competentes responsables de la atención en salud:

- Ruta de atención a nivel nacional (Central): Activar el servicio de ambulancia o policía mediante la Línea 123 cuando exista autolesión en curso.
- Ruta de atención a nivel territorial (Seccional):
  - En Bogotá, comunicarse con la Línea 106 de la Secretaría de Salud.
  - En Medellín, comunicarse con la Línea Salud para el Alma (018000 413 838).
  - En Cali, comunicarse con la Línea 106 de orientación en salud mental.
  - Resto del país, contactar al Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE) de la respectiva Gobernación o Alcaldía para solicitar el traslado médico prioritario.

6.3. Manejo de aglomeraciones en el espacio de atención

Ante situaciones de alta afluencia de personas usuarias en el espacio de atención, el servidor judicial adoptará las siguientes recomendaciones orientadas a mitigar los tiempos de espera y los focos de tensión:

a) Priorizar la atención de personas usuarias con derecho a atención preferente.
b) Brindar información comprensible y oportuna sobre tiempos estimados de atención y posibles contingencias.
c) Orientar a las personas usuarias hacia otros canales de atención dispuestos cuando ello contribuya a reducir tiempos de espera.
d) Informar sobre aquellas solicitudes que no sean de competencia del espacio de atención.
e) Informar oportunamente al superior competente sobre cualquier situación que pueda afectar la prestación normal del servicio.
f) Reportar las incidencias tecnológicas, de conectividad o de infraestructura conforme a los procedimientos institucionales vigentes

Las dependencias administrativas y despachos judiciales deberán coordinar las acciones necesarias para garantizar la continuidad del servicio y la adecuada gestión de las contingencias identificadas teniendo en cuenta la activación de rutas e instancias de apoyo:

- Ruta preventiva: El servidor judicial comunicará al superior competente la información sobre situaciones que puedan afectar la prestación del servicio de atención, quien adoptará las medidas necesarias para garantizarla.
- Ruta de contingencia tecnológica: Si la aglomeración es causada por incidencias de aplicativos, soluciones o plataformas, debe reportarse la incidencia o falla a la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial de manera inmediata.
- Ruta de contingencia conectividad: Si la aglomeración es causada por incidencias en la conectividad o el acceso a internet, debe reportarse la incidencia o falla al superior competente.
- Ruta de seguridad fuera del espacio de atención: Si la aglomeración bloquea el espacio público o las vías de acceso, el servidor judicial de la dependencia administrativa o despacho judicial debe informar de inmediato al superior competente.
- Ruta de seguridad dentro del espacio de atención: Si la aglomeración desborda el espacio de atención, el servidor judicial debe informar de manera asertiva y pertinente para preservar la calma y el orden, y continuar con la prestación del servicio conforme a los lineamientos institucionales aplicables.

6.4. Atención de personas alteradas, agresivas o que afecten la convivencia

Ante situaciones de conflicto o agresiones verbales, el servidor judicial deberá ejercer un control asertivo de la situación, garantizando en todo momento el respeto mutuo, conforme a las siguientes orientaciones:

a) Mantener una actitud serena y una comunicación respetuosa en todo momento.
b) Evitar confrontaciones, discusiones o respuestas que puedan escalar la situación.
c) Aplicar técnicas de escucha activa y orientación para identificar alternativas de solución.
d) Cuando existan comportamientos intimidatorios, amenazas o situaciones que comprometan la seguridad, solicitar el apoyo del personal de vigilancia o seguridad, o de las autoridades competentes.
e) Ante situaciones que representen riesgo para la integridad física, adoptar las medidas necesarias para preservar la seguridad de las personas usuarias y los servidores judiciales.

La intervención de personal de vigilancia y seguridad deberá realizarse conforme a los procedimientos institucionales previstos y normatividad vigente. Asimismo, se deberá proceder con la activación de rutas de seguridad y mediación:

- Ruta preventiva: El servidor judicial comunicará al superior competente las situaciones que puedan afectar el adecuado funcionamiento del espacio de atención, la prestación del servicio o vulnerar el espacio vital de los servidores judiciales mediante el uso de dispositivos o accesorios tecnológicos.
- Ruta preventiva por agresión o amenaza verbal: El servidor judicial activará el botón de pánico, si el espacio de atención cuenta con él, o hará una señal discreta para que el personal de vigilancia y seguridad haga presencia en el lugar, bajo el rol de observador, sin intervenir a menos que presente agresión física.
- Ruta por agresión o amenaza verbal: Si la persona usuaria recurre a insultos, amenazas o daño material, el servidor judicial competente del espacio de atención llamará de inmediato a la Línea de Emergencias de la Policía Nacional (Línea 123) o al Comando de Atención Inmediata (CAI)

encargado de la vigilancia, prevención y respuesta rápida a los requerimientos de seguridad.

- Ruta por agresión mediante dispositivos tecnológicos: Si la persona usuaria recurre a insultos, amenazas o daño material a través de dispositivos o accesorios tecnológicos u otros que lleve consigo, el servidor judicial comunicará al personal de vigilancia y seguridad del espacio de atención para proceder a su retiro de manera inmediata.
- Ruta por agresión física: Si se presenta un ataque físico por parte de una persona usuaria contra un servidor judicial, este último deberá buscar un espacio seguro y procurar la protección del personal de vigilancia y seguridad, quien deberá inmovilizar y retirar al agresor del espacio de atención, conforme a los protocolos de seguridad establecidos.

Nota: La agresión contra un servidor judicial puede constituir conducta punible conforme a las disposiciones penales aplicables[33], razón por la cual podrá activarse la ruta de denuncia ante la Fiscalía General de la Nación (Línea 122).

6.5. Atención de emergencias médicas

Ante accidentes, crisis médicas inesperadas o decesos dentro del espacio de atención, el servidor judicial deberá observar las siguientes orientaciones:

a) Solicitar de manera inmediata el apoyo de los brigadistas o personal designado para la atención de emergencias.
b) Facilitar condiciones adecuadas de seguridad y ventilación en el lugar.
c) Abstenerse de suministrar medicamentos, alimentos o tratamientos para los cuales no se encuentre autorizado.
d) Acompañar a la persona afectada hasta que sea atendida por personal competente.
e) En caso de fallecimiento, preservar la dignidad de la persona y abstenerse de alterar el lugar de los hechos hasta la intervención de las autoridades competentes.
f) Notificar a la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y/o Dirección Seccional de Administración Judicial, según corresponda, quienes brindarán el apoyo psicosocial a través de la ARL.

La activación de los servicios de emergencia y de los procedimientos institucionales correspondientes deberá realizarse de manera inmediata, teniendo en cuenta las siguientes rutas sanitarias y judiciales:

[33] Artículo 429, Ley 599 de 2000 «Por el cual se expide el Código Penal».

- Ruta de atención médica ante desmayo o crisis de salud: El servidor judicial comunicará de manera inmediata al brigadista de primeros auxilios del espacio de atención o al personal designado para la atención de emergencias. En simultáneo, se llamará al Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE) de la respectiva ciudad o departamento a través de la Línea 123, solicitando el envío de una ambulancia medicalizada con urgencia vital.
- Ruta en caso de fallecimiento súbito: Ante la sospecha o confirmación de la ausencia de signos vitales, el servidor judicial competente del espacio de atención debe comunicarlo al brigadista de primeros auxilios del espacio de atención o al personal designado para la atención de emergencias, quien activará los protocolos institucionales establecidos para tal efecto.

6.6. Atención de personas bajo efectos del alcohol o sustancias psicoactivas

La atención a personas usuarias en estado de embriaguez o bajo el efecto de sustancias psicoactivas deberá desarrollarse bajo criterios de respeto, igualdad u no discriminación conforme a las siguientes orientaciones:

a) Brindar un trato digno y respetuoso a la persona usuaria.
b) Valorar si las condiciones observadas permiten una comunicación adecuada y la comprensión de la información suministrada.
c) Cuando la situación impida el desarrollo adecuado de determinadas actuaciones o trámites, informar de manera clara las razones que justifican su aplazamiento en garantía de sus derechos.
d) Solicitar apoyo del personal de vigilancia y seguridad cuando existan comportamientos que afecten la convivencia o representen riesgos para las personas usuarias y servidores judiciales presentes en el espacio de atención.
e) Cuando se evidencien situaciones que comprometan la integridad de la persona usuaria, orientar la activación de los servicios de emergencia correspondientes.

En caso de requerirse, se debe activar las siguientes rutas de custodia y convivencia:

- Ruta de protección institucional: Si la persona usuaria insiste en quedarse en el espacio de atención bajo estos efectos y se torna violenta tras la negativa, el servidor judicial debe apoyarse en el personal de vigilancia y seguridad del espacio de atención para conducirla pacíficamente fuera de las instalaciones.
- Ruta de traslado por protección: Si el estado de la persona usuaria representa un riesgo inminente para su propia vida –no se sostiene en pie o muestra signos de sobredosis o intoxicación–, el servidor judicial debe apoyarse en el personal de vigilancia y seguridad, quien activará la Línea 123 para solicitar que una patrulla de la Policía Nacional realice un traslado por protección hacia un Centro de Traslado por Protección (CTP) local, o que el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE) la remita a un centro hospitalario para su desintoxicación.

6.7. Gestión del riesgo y respuesta ante emergencias internas

Ante eventos que comprometan la seguridad de las instalaciones o de las personas usuarias presentes, deberán observarse los procedimientos institucionales de emergencia y evacuación.

a) Suspender la prestación del servicio de atención cuando las circunstancias lo exijan.
b) Seguir las instrucciones impartidas por los brigadistas, coordinadores de emergencia o personal autorizado.
c) Priorizar la evacuación y protección de personas con necesidades de atención preferente (niños, mujeres gestantes, personas mayores y personas con discapacidad).
d) Dirigirse a los puntos de encuentro definidos institucionalmente y permanecer allí hasta recibir nuevas instrucciones.

La atención de estas situaciones se realizará conforme a los planes institucionales de prevención, preparación y respuesta ante emergencias. Asimismo, se activarán las rutas de socorro, según corresponda:

- Ruta interna de evacuación: Se activa de forma automática mediante el sonido de las alarmas, megáfonos o silbatos de emergencias del edificio.
- Ruta de socorro nacional: Al iniciar la evacuación, el servidor judicial brigadista llamará a la Línea 123 para notificar el evento y enlazar con el cuerpo de socorro pertinente según la región:

- En caso de incendios, con el Cuerpo Oficial de Bomberos de la respectiva localidad.
- En caso de estructuras colapsadas o sismos con heridos, con la Cruz Roja Colombiana, la Defensa Civil Colombiana o la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD), a nivel nacional y seccional.

6.8. Bienestar emocional y cuidado de los servidores judiciales

Las siguientes orientaciones de salud ocupacional están dirigidas a la detección, mitigación y contención del desgaste emocional que pueda derivarse de la atención a las personas usuarias en situaciones de alta carga emocional.

a) Los servidores judiciales deberán informar oportunamente al superior competente cuando identifiquen afectaciones emocionales derivadas de la atención prestada.
b) Los superiores competentes deberán facilitar la activación de las rutas institucionales de bienestar, seguridad y salud en el trabajo, según corresponda.
c) Promover espacios de acompañamiento, orientación y fortalecimiento emocional cuando las circunstancias lo requieran.

Las dependencias competentes en materia de seguridad y salud en el trabajo coordinarán las acciones de acompañamiento y apoyo que resulten procedentes. Asimismo, se tendrá en cuenta las siguientes rutas de bienestar y salud en el trabajo:

- Ruta de reporte inmediato: El servidor judicial que experimente el colapso emocional debe activar la comunicación verbal directa con el superior competente del espacio de atención.
- Ruta de salud ocupacional: El superior competente del espacio de atención tramitará el caso ante la dependencia de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de la respectiva Dirección Ejecutiva de Administración Judicial o Dirección Seccional de Administración Judicial, quien activará la cobertura de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) vinculada a la Rama Judicial para iniciar la ruta de atención psicológica por origen de riesgo psicosocial laboral.

- Ruta de contención inmediata (líneas de apoyo): Si el servidor judicial requiere contención psicológica en el mismo momento del evento y antes de que se formalice el reporte a la ARL, podrá comunicarse con las líneas de escucha de salud mental autorizadas en el país, tales como la Línea 106 en Bogotá, la Línea Salud para el Alma en Medellín, o la línea de apoyo psicológico de su EPS.

7. Protección de datos personales (Habeas Data)

En cumplimiento de la Ley 1581[34] de 2012 y el Decreto reglamentario 1377 de 2013, toda interacción con el usuario que implique la recolección de datos de carácter personal debe regirse por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso, seguridad y confidencialidad.

El tratamiento de datos personales en los diferentes canales de atención deberá realizarse conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales y a los lineamientos institucionales expedidos por el Consejo Superior de la Judicatura.

Los servidores judiciales deberán garantizar la reserva, confidencialidad y uso adecuado de la información suministrada por las personas usuarias

8. Estrategias complementarias

Las estrategias complementarias constituyen un conjunto de acciones institucionales orientadas a fortalecer la implementación de la política de atención al usuario y a promover una cultura de servicio en la Rama Judicial.

Estas estrategias permiten consolidar capacidades institucionales, mejorar la calidad del servicio y garantizar una atención adecuada a las necesidades de las personas usuarias.

8.1. Fortalecimiento de la cultura del servicio

La Rama Judicial promoverá una cultura institucional basada en el respeto por la dignidad humana, la empatía, la transparencia y la vocación de servicio. Para ello se implementarán acciones orientadas a:

[34] «Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales».

- Promover buenas prácticas en la atención al usuario.
- Fortalecer habilidades comunicativas y de atención en los servidores judiciales.
- Fomentar el uso de lenguaje comprensible.
- Reconocer la importancia del servicio como valor institucional.

8.2. Formación y capacitación

Se desarrollarán programas permanentes de capacitación dirigidos a los servidores judiciales en temas relacionados con:

- Atención al usuario y cultura del servicio.
- Lenguaje compresible en la administración de justicia.
- Enfoque diferencial y atención a poblaciones vulnerables.
- Gestión de canales de atención.
- Uso de herramientas tecnológicas para la atención al usuario.

8.3. Enfoque diferencial y atención a poblaciones vulnerables[35]

La Rama Judicial promoverá la adopción de medidas que permitan garantizar una atención adecuada a personas en condición de vulnerabilidad, tales como:

- Personas con discapacidad.
- Personas mayores.
- Niños, niñas y adolescentes.
- Personas pertenecientes a comunidades étnicas.[36]
- Víctimas del conflicto armado.
- Personas privadas de la libertad.

Estas medidas buscarán eliminar barreras de acceso y facilitar la comprensión de la información y los procedimientos judiciales y administrativos.

8.4. Articulación intrainstitucional

[35] Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, 2008 (Circular PCSJC20-31 de 2020)
[36] Acuerdos PSAA15-10448 «Por el cual se reglamenta la actividad de Auxiliares de la Justicia» y PCSJA25-12346 «Por el cual se autorizan convocatorias extraordinarias para la conformación de las listas de auxiliares de la justicia y se da cumplimiento a lo previsto en la Ley 2524 de 2025»

Se fortalecerá la coordinación entre las diferentes dependencias de la Rama Judicial que participan en la atención al usuario, tales como:

- Altas Cortes.
- Consejos Seccionales de la Judicatura.
- Direcciones Seccionales de Administración Judicial.
- Despachos judiciales.
- Dependencias administrativas.
- Centros de Servicios Judiciales y Administrativos.

Esta articulación permitirá mejorar la gestión de solicitudes, optimizar la comunicación institucional y garantizar una atención integral.

8.5. Articulación interinstitucional

La Rama Judicial promoverá la coordinación con otras entidades del Estado que intervienen en la garantía del acceso a la justicia, con el fin de:

- Facilitar el traslado por competencia de las solicitudes;
- Fortalecer los mecanismos de orientación a las personas usuarias;
- Articular acciones para la atención de poblaciones vulnerables.

8.6. Uso de herramientas tecnológicas para la atención al usuario

En desarrollo de la política de transformación digital de la Rama Judicial, se promoverá el uso de herramientas tecnológicas que faciliten la interacción con las personas usuarias, tales como:

- Portal web institucional;
- Sistemas de consulta de procesos;
- Ventanillas judiciales electrónicas;
- Canales virtuales de atención;
- Tecnologías de la Información y Comunicación orientadas a la atención al usuario.

Estas herramientas deberán utilizarse bajo criterios de accesibilidad, seguridad de la información y protección de datos personales.