ACUERDO PCSJA26-12613
11 de noviembre de 2026

"Por el cual se actualiza y adopta la Carta de Trato Digno para las personas usuarias de la Rama Judicial y se derogan los Acuerdos PSAA14-10231 y PCSJA18-10999"

EL CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA

En ejercicio de las facultades constitucionales y legales, especialmente las conferidas en el numeral 3 del artículo 257 de la Constitución Política, el numeral 1, literal *i)* del artículo 85 y numerales 2, 3, 4, 5, y 16 del artículo 153 de la Ley 270 de 1996, modificada por la Ley 2430 de 2024, el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011; de conformidad con lo dispuesto en la sesión del 5 de noviembre de 2026 y,

CONSIDERANDO

Que el artículo 1 de la Constitución Política señala que el Estado colombiano está fundado en el respeto a la dignidad humana. Según la Corte Constitucional, el concepto de dignidad se traduce en un valor dentro de un sistema que por su naturaleza es esencial, subjetivo e inherente, dirigido a lograr el desarrollo del ser humano en la sociedad de acuerdo con las especiales condiciones y calidades, en el marco de una lógica de inclusión[1].

Además, el artículo 13 de la Constitución Política establece que todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados, protegiendo especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

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

[1] Corte Constitucional, Sentencia T-227 de 2003, M. P. Eduardo Montealegre Lynett.

Asimismo, el numeral 3 del artículo 257 de la Constitución Política de Colombia atribuye al Consejo Superior de la Judicatura la facultad de dictar los reglamentos necesarios para el eficaz funcionamiento de la administración de justicia, competencia que habilita la adopción de disposiciones orientadas a garantizar un servicio judicial eficiente y respetuoso de la dignidad humana.

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

Adicionalmente, el artículo 122 de la Ley 270 de 1996, modificado por el artículo 62 de la Ley 2430 de 2024, reconoce el derecho de todas las personas a comunicarse con los órganos y despachos de la Rama Judicial a través del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Asimismo, la Ley 2213 de 2022 adoptó el uso de estas tecnologías en las actuaciones judiciales como regla general, sin perjuicio de garantizar la atención presencial cuando sea requerida. Esta ley también obliga a las autoridades judiciales a respetar el derecho a la igualdad y a adoptar medidas especiales para la atención de las personas en situación de vulnerabilidad y en los lugares donde no se disponga de conectividad digital.

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

El numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 dispone la obligación de expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario, en la cual la autoridad debe especificar los derechos que le asisten y los medios dispuestos para garantizarlos de manera efectiva, asegurando así una atención transparente, respetuosa y acorde con los principios de la función pública.

En virtud de lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 85 de la Ley 270 de 1996, modificado por el artículo 35 de la Ley 2430 de 2024, corresponde al Consejo Superior de la Judicatura aprobar los reglamentos necesarios para el eficaz funcionamiento de la administración de justicia y expedir el «reglamento de las oficinas de atención al usuario y de atención al

servidor judicial». Esta competencia refuerza el compromiso institucional de acercar la justicia a las personas usuarias y ampliar la cobertura en la prestación de los servicios como garantía de una justicia eficiente y efectiva.

En el marco de una justicia abierta, adoptada por la Cumbre Judicial Iberoamericana en 2017, el Consejo Superior de la Judicatura debe garantizar en todos sus procesos los principios de publicidad, transparencia, participación ciudadana y colaboración, con el propósito de lograr una administración de justicia cercana, confiable y efectiva. En respaldo de estos principios, la Ley 1712 de 2014 sobre transparencia y acceso a la información pública definió los procedimientos para ejercer y garantizar este derecho, las excepciones a la publicidad de la información y los mandatos aplicables a todas las Ramas del Poder Público.

Aunado a ello, el Consejo Superior de la Judicatura, en sesión del 1° de febrero de 2012 aprobó adoptar el Código Iberoamericano de Ética Judicial como guía ética para todos los servidores judiciales, decisión comunicada mediante la Circular PSAC12-3 del 8 de febrero de 2012. Este código, concebido como un compromiso con la excelencia para fortalecer la legitimidad del Poder Judicial, resalta los deberes de cortesía y diligencia para un adecuado funcionamiento de la administración de justicia. Asimismo, promueve la obligación de motivar las decisiones, la capacitación de los jueces, la actuación con transparencia, prudencia y honestidad para salvaguardar los derechos de las personas y el interés general.

El artículo 95 de la Ley 270 de 1996, modificado por el artículo 41 de la Ley 2430 de 2024, atribuye al Consejo Superior de la Judicatura la incorporación de nuevas tecnologías y la digitalización del servicio de administración de justicia. Esta iniciativa se centra en mejorar el acceso a la justicia por medio de la práctica de pruebas, la formación, la conservación de expedientes y la comunicación entre los despachos y entre estos y las personas usuarias.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 153 de la Ley 270 de 1996, modificado por el artículo 76 de la Ley 2430 de 2024, los funcionarios y empleados judiciales deben observar permanentemente en sus relaciones con el público el respeto por la dignidad humana, brindar atención especial a las personas en situación de vulnerabilidad y utilizar un lenguaje que permita comprender el alcance de los procedimientos y decisiones judiciales, disposiciones que constituyen fundamentos esenciales para la implementación de la Carta de Trato Digno y el fortalecimiento de una cultura institucional orientada al servicio de las personas usuarias.

Que mediante el Acuerdo PCSJA26-12433 de 2026, expedido en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 90 de la Ley 2430 de 2024, el Consejo Superior de la Judicatura adoptó el Plan Estratégico de Superación de Barreras de Acceso a la Justicia de la Rama Judicial (PESBAJ), como instrumento orientado a fortalecer las capacidades institucionales para garantizar un acceso a la justicia efectivo, inclusivo y centrado en las personas usuarias, mediante la incorporación de los enfoques diferencial, territorial e interseccional.

En desarrollo de dicho Plan, la Rama Judicial promueve una cultura organizacional basada en el trato digno, la accesibilidad, la eliminación de barreras y la atención centrada en las personas usuarias, reconociendo que el acceso a la justicia no debe limitarse a la resolución de controversias jurídicas, sino contribuir al bienestar, la inclusión y la mejora de la calidad de vida de las personas. En consecuencia, la Carta de Trato Digno se erige como un instrumento esencial para materializar estos propósitos en la interacción cotidiana entre los servidores judiciales y la ciudadanía, garantizando que el servicio se preste bajo principios de respeto, transparencia y dignidad.

En el marco de la gestión de la atención y el servicio al ciudadano, el componente 6.4.12.8 «Gestión de la atención y el servicio» (C8) del Modelo de Arquitectura Empresarial contempla capacidades como la gestión de protocolos de atención y la medición del servicio, orientadas a fortalecer la relación entre la Rama Judicial y las personas usuarias de la administración de justicia. Dicho modelo fue adoptado mediante el Acuerdo PCSJA21-11788[2] del 19 de mayo de 2021, ubicando en el literal b) del artículo 7° la «Gestión de la atención y el servicio» entre las capacidades estratégicas de la Rama Judicial.

Que el artículo 6 del Acuerdo PCSJA23-12131 de 2023 asigna al Centro de Documentación Judicial (CENDOJ), a través de la División de Servicios Digitales y Atención al Usuario, funciones relacionadas con la formulación de políticas, estándares, estrategias y lineamientos para los servicios digitales y el modelo de atención al usuario; la administración de contenidos del Portal web; la apropiación de los servicios de atención; el aseguramiento de la calidad; la evaluación y actualización del modelo; y el desarrollo de mecanismos de atención y seguimiento.

En relación con la protección de datos, la Ley 1581 de 2012 establece los principios y deberes aplicables al tratamiento de datos personales. A su vez, el artículo 122 de la Ley 270 de 1996, modificado por el artículo 62 de la Ley 2430 de 2024, prevé la adopción de una política de seguridad de la información judicial para proteger la información y prevenir fraudes o suplantaciones, atendiendo el principio de confidencialidad que permite el suministro o comunicación de datos personales solo cuando corresponda al desarrollo de actividades autorizadas por la ley.

Que la Rama Judicial en armonía con los principios señalados en los artículos 113 y 209 de la Constitución, considera la Política de Gobierno Digital establecida en el Decreto 767 de 2022, como instrumento para el aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el propósito de impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos, en general, los habitantes del territorio nacional y la competitividad del país, toda vez que promueve la generación de valor público a través de la transformación del Estado.

[2] «Por medio del cual se adopta el Modelo de Arquitectura Empresarial y Políticas Técnicas para la Transformación Digital de la Rama Judicial»

Que el Acuerdo PCSJA20-11593 actualizó el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) en la Rama Judicial y estableció un esquema de asignación de responsabilidades mediante la línea estratégica y las líneas de defensa. En armonía con dicho modelo y con la metodología de planeación, monitoreo, administración y supervisión prevista en el Programa de Transparencia y Ética Pública de la Rama Judicial, adoptado mediante el Acuerdo PCSJA25-12334, resulta pertinente aplicar un esquema equivalente de líneas de responsabilidad y apropiación para la implementación, seguimiento, evaluación, actualización y mejora continua de la Carta de Trato Digno.

Que la Carta de Trato Digno constituye un instrumento complementario de la Política Institucional de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial y del Modelo de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial; por tanto, su implementación, seguimiento, evaluación, actualización y mejora continua deben articularse con el esquema institucional de gobernanza y con el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente (SIGCMA), sin modificar las competencias legal o reglamentariamente asignadas ni la autonomía e independencia de las autoridades judiciales.

Que, mediante el Acuerdo PSAA14-10231 del 24 de septiembre de 2014 se adoptó la Carta de Trato Digno para los usuarios de los despachos judiciales de la Rama Judicial. Posteriormente, el Acuerdo PCSJA18-10999 del 24 de mayo de 2018 modificó y actualizó la Carta de Trato Digno para incluir a los usuarios de los despachos judiciales y de las dependencias administrativas. Por lo tanto, se hace necesario actualizar y adoptar nuevamente dicho instrumento adecuándolo a los nuevos preceptos normativos, y alineándolo con los procesos de modernización tecnológica y de transformación digital.

Que, en consecuencia, corresponde al Consejo Superior de la Judicatura actualizar y adoptar la Carta de Trato Digno, establecer las responsabilidades para su publicación, implementación, seguimiento y actualización, y asegurar su visibilidad en los espacios y canales oficiales dispuestos para la atención de las personas usuarias.

Que en mérito de lo expuesto,

ACUERDA:

Artículo 1. Actualización y adopción de la Carta de Trato Digno. Actualícese y adóptese la Carta de Trato Digno, entendida como la declaración de los derechos y deberes de las personas usuarias al interactuar con la administración de justicia, bajo un trato respetuoso y diferencial positivo, que salvaguarde la dignidad humana y refleje los principios éticos del servidor judicial en cumplimiento del compromiso institucional por fortalecer la confianza y la excelencia del servicio de justicia.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. El presente Acuerdo es de obligatoria observancia en la Rama Judicial, en el marco de la prestación del servicio de atención e interacción con las

personas usuarias a través de los canales oficiales de atención de los despachos judiciales, dependencias administrativas, centros de servicio judiciales y administrativos, oficinas de apoyo, oficinas de atención al usuario y de atención al servidor judicial, en el orden nacional y seccional.

La Carta de Trato Digno constituye un instrumento institucional de carácter informativo y orientador dirigido a las personas usuarias de la administración de justicia, mediante el cual se dan a conocer sus derechos, deberes, canales de atención y mecanismos institucionales orientados a garantizar una atención digna, accesible, respetuosa, incluyente y oportuna.

Parágrafo primero. La Dirección Ejecutiva de Administración Judicial (DEAJ) y las Direcciones seccionales de administración judicial (DSAJ), en el marco de sus respectivas competencias, asegurarán, en los despachos judiciales y dependencias administrativas, las condiciones administrativas, físicas y tecnológicas requeridas para la publicación, divulgación y aplicación de la Carta de Trato Digno, de conformidad con la planeación institucional y la disponibilidad presupuestal.

Parágrafo segundo. Corresponde a los despachos judiciales, dependencias administrativas, centros de servicio judiciales y administrativos, oficinas de apoyo, oficinas de atención al usuario y de atención al servidor judicial, en el orden nacional y seccional, en el marco de sus competencias, garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Carta de Trato Digno, asegurar la adecuada prestación del servicio de atención a través de los canales oficiales y gestionar las interacciones con las personas usuarias, conforme a los lineamientos institucionales.

Artículo 3. Publicación y comunicación. La Carta de Trato Digno será publicada y comunicada a través de los diferentes canales y medios oficiales de atención e interacción de la Rama Judicial, en formatos físicos y digitales accesibles, garantizando su disponibilidad, visibilidad, comprensión y consulta por parte de las personas usuarias, con el propósito de que conozcan sus derechos, deberes y los mecanismos de atención dispuestos para garantizar el acceso a la administración de justicia.

La publicación y difusión de la Carta de Trato Digno se realizará bajo criterios de accesibilidad, lenguaje claro y comprensible, enfoque diferencial e inclusión, mediante mecanismos de divulgación que permitan su conocimiento por parte de las personas con discapacidad, los sujetos de especial protección constitucional, las personas en situación de vulnerabilidad y quienes enfrenten barreras de acceso a medios tecnológicos o a conectividad digital.

Parágrafo primero. En el marco de una justicia incluyente, la Carta de Trato Digno deberá traducirse a lengua de señas colombiana y realizarse esfuerzos para su disponibilidad en formatos accesibles para personas con discapacidad visual, así como para su interpretación en las lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia que sean relevantes en cada jurisdicción, con el apoyo de las tecnologías de la información y las comunicaciones

y demás mecanismos institucionales disponibles, con el propósito de garantizar el acceso equitativo a la justicia para la población vulnerable.

Parágrafo segundo. De conformidad con la estructura organizacional de la Rama Judicial, la Carta de Trato Digno contenida en el Anexo, que forma parte integral del presente Acuerdo, deberá ser publicada en el Portal web de la Rama Judicial en el siguiente enlace https://www.ramajudicial.gov.co/trato-digno-al-usuario. Así mismo, los despachos judiciales, dependencias administrativas, centros de servicio judiciales y administrativos, oficinas de apoyo, oficinas de atención al usuario y de atención al servidor judicial, en el orden nacional y seccional, mantendrán, en sus espacios y canales digitales oficiales, un enlace de acceso directo, visible y permanente para hacer pública la Carta de Trato Digno.

Artículo 4. Gobernanza y responsabilidades para la implementación, seguimiento y actualización de la Carta de Trato Digno. La implementación, aplicación, seguimiento, evaluación, actualización y mejora continua de la Carta de Trato Digno se desarrollarán mediante el esquema de líneas de responsabilidad y apropiación establecido en la Política Institucional de Atención al Usuario y de Atención al Servidor Judicial, armonizado con el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y con la metodología de planeación, monitoreo, administración y supervisión del Programa de Transparencia y Ética Pública, sin modificar las funciones legal o reglamentariamente asignadas a cada dependencia.

Artículo 5. Principios de trato digno. La aplicación de la Carta de Trato Digno se regirá por los principios constitucionales y legales de la administración de justicia, la política de seguridad de la información de la Rama Judicial y la normatividad aplicable en materia de protección de datos. Se tomarán en cuenta los enfoques diferenciales para adaptar la atención a las necesidades de grupos poblacionales específicos.

Artículo 6. Actualización de la Carta de Trato Digno. En cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA), la actualización de la «Carta de Trato Digno» contenida en el Anexo del presente Acuerdo se realizará anualmente, con el fin de determinar la necesidad de actualizar sus contenidos y asegurar su correspondencia con los canales, medios de contacto, disposiciones normativas y lineamientos institucionales vigentes.

Parágrafo. El Centro de Documentación Judicial (CENDOJ) liderará la revisión y elaborará, en articulación con las dependencias competentes, la propuesta de actualización anual. La propuesta será presentada a la Comisión de Justicia Abierta del Consejo Superior de la Judicatura para su revisión y aprobación previa y, posteriormente, al Consejo Superior de la Judicatura para su consideración y adopción.

Artículo 7. Derogatorias. El presente Acuerdo deroga expresamente los Acuerdos PSAA14-10231 y PCSJA18-10999 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

Artículo 8. Vigencia. El presente Acuerdo rige a partir de su publicación en la Gaceta de la Judicatura.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en la ciudad de Bogotá, D. C., a los once (11) días del mes de noviembre del año dos mil veintiséis (2026).

MARY LUCERO NOVOA MORENO
Presidente

CENDOJ/PCSJ/JAGT/MMBD