www.ramajudicial.gov.co

Carta de **Trato Digno de Atención al Usuario**

Rama Judicial



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

RESPETADOS USUARIOS:

La **Rama Judicial** se compromete a prestar el servicio público de administración de justicia de manera **eficiente**, **respetuosa**, **digna**, **transparente,** en igualdad de condiciones y con la garantía de **proteger sus derechos**.

El **Consejo Superior de la Judicatura** ejerce el gobierno y la administración de la **Rama Judicial,** asegurando su **independencia**, **autonomía** y el **acceso efectivo a la justicia**.

DERECHOS DEL USUARIO

1. Recibir un trato **respetuoso, amable, imparcial, cortés y con la consideración debida a la dignidad humana**, mediante una atención **inclusiva, oportuna, de calidad**, en términos sencillos y comprensibles.

2. Recibir **atención especial, preferente y prioritaria** si se encuentra en **condición de vulnerabilidad**, como personas en estado de **indefensión** o **debilidad manifiesta**, con **discapacidad**, **mujeres gestantes, personas mayores**, **víctimas del conflicto armado, o pertenecientes a grupos con enfoque diferencial o de género**, entre otros sujetos de **especial protección constitucional.**

Esta atención se brindará a los **niños, niñas y adolescentes** de forma adecuada a su situación y desarrollo evolutivo, así como **a las comunidades indígenas,** con la garantía de reconocer su diversidad étnica y cultural, entre otros grupos poblacionales que requieran un enfoque diferencial.

3. Presentar peticiones de manera **verbal, escrita** o por **cualquier otro medio adecuado**, sin necesidad de apoderado, y recibir información y orientación clara **sobre los requisitos exigidos por las disposiciones vigentes** para presentar estas solicitudes.

4. Obtener **respuesta oportuna** a las peticiones presentadas dentro de los **plazos establecidos**, así como exigir que las **actuaciones judiciales** se desarrollen en los términos correspondientes.

5. Recibir información **clara**, **completa, actualizada y confiable,** que **facilite el acceso a la justicia** y **garantice la protección de sus datos**, así como la trazabilidad, seguridad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y la transparencia en los servicios ofrecidos.

6. Exigir que los **despachos judiciales protejan los datos sensibles** y **garanticen el respeto por los derechos fundamentales**.

7. Utilizar las **tecnologías de la información y las comunicaciones** dispuestas por la Rama Judicial para acceder a los servicios de justicia, las cuales deberán emplearse de manera responsable y garantizar la protección **de los derechos fundamentales**, conforme a los **principios de transparencia, seguridad y privacidad**.

8. Conocer, salvo reserva legal, **el estado de cualquier actuación o trámite, obtener copias** de los documentos solicitados, asumiendo los costos correspondientes cuando haya lugar, y acceder a los servicios mediante el uso de tecnologías digitales que faciliten la **cobertura, accesibilidad** y **calidad** de la información, en los términos previstos por **la Constitución y la ley**.

9. Acceder a los contenidos dispuestos **en el Portal web de la Rama Judicial** y a los **canales de atención habilitados**, de acuerdo con la disponibilidad y los horarios de atención establecidos, garantizando una **experiencia de servicio accesible, segura y de calidad,** conforme a los estándares de funcionalidad, diseño e infraestructura.

Cuando se implementen plataformas virtuales o correos institucionales de atención al usuario, se deberán cumplir los requisitos necesarios para garantizar el acceso efectivo a los servicios de administración de justicia.

10. Exigir a los **servidores judiciales** y a quienes ejerzan **funciones administrativas** en la **Rama Judicial** el cumplimiento de sus responsabilidades.

11. Los demás que reconozcan la **Constitución Política, la ley**, la «Carta de derechos de las personas ante la justicia en el ámbito judicial iberoamericano» y **los principios de la ética judicial**.

DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Actuar **conforme al principio de buena fe** y hacer uso responsable del **servicio de justicia**.

2. Entregar la información **clara, completa** y de manera **oportuna** que facilite la atención de su **solicitud** y utilizar adecuadamente los **canales de atención dispuestos**.

3. Ejercer sus **derechos** con responsabilidad y **abstenerse** de presentar peticiones irrespetuosas, oscuras, reiterativas o ya resueltas, que puedan afectar la atención oportuna de otras solicitudes.

4. Mantener un **trato respetuoso** con los **funcionarios** y **servidores judiciales,** y utilizar correctamente el **servicio de justicia**.

5. Presentar y solicitar documentos de manera oportuna para facilitar el cumplimiento de la misión de la **Rama Judicial**.

6. Informar, cuando no sea evidente, su condición diferencial, con el fin de garantizar una atención acorde con sus necesidades y el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la **Constitución Política,** los **tratados, convenios internacionales**, **leyes**, **decretos** y **reglamentos**.

7. Mantener actualizada su **información de contacto**.

8. Cumplir la **Constitución Política** y la **ley**.

CANALES DE ATENCIÓN

- **Presencial:**

  En los **Palacios de Justicia**, **Consejos Seccionales de la Judicatura**, **despachos judiciales,** de las diferentes **jurisdicciones y especialidades,** y **oficinas de atención al usuario** ubicados en los **distritos, circuitos y municipios.** Consulte el listado en el siguiente enlace:

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

- **Telefónico:**

  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.

- **Virtual:**

  Chat Personalizado: Lunes a **viernes**. Horario de atención: En la mañana: **09:00 a.m.** a **12:00 m.** En la tarde: **02:00 p.m. a 03:00 p.m.**

  https://www.ramajudicial.gov.co/portal/atencion-al-usuario/chat

  Chatbot: Chat automatizado con opciones de respuesta automática. Horario de disponibilidad las **24 horas** al día los **7** días de la semana. Se encuentra ubicado en la parte inferior derecha del sitio de atención al usuario.

  https://www.ramajudicial.gov.co/web/guest/portal/atencion-al-usuario

  Redes sociales: La Rama Judicial cuenta con canales oficiales en redes sociales como mecanismos complementarios de información y orientación. Estos no constituyen un medio formal para la radicación de solicitudes.

  Los enlaces oficiales se encuentran disponibles en el Portal web de la Rama Judicial.

https://www.ramajudicial.gov.co/

Portal web del **Consejo Superior de la Judicatura**

https://www.ramajudicial.gov.co/web/consejo-superior-de-la-judicatura

Portal web Corte Constitucional

https://www.corteconstitucional.gov.co/

Portal web Corte Suprema de Justicia

https://cortesuprema.gov.co/atencion-a-la-ciudadania-mecanismos-de-contacto/

Portal web Consejo de Estado

https://www.consejodeestado.gov.co/canales-de-atencion/index.htm

Portal web Comisión Nacional de Disciplina Judicial

https://cndj.gov.co/web/comision-nacional-de-disciplina-judicial/contacto-comisiones-seccionales

- **Escrito**

  Correo electrónico institucional: info@cendoj.ramajudicial.gov.co. Mediante este correo electrónico podrá obtener información relacionada con datos de contacto y servicios de la entidad.

  Correo electrónico Sistema de Gestión Antisoborno: denunciasistemadegestionantisoborno@cendoj.ramajudicial.gov.co.

  Destinado a la recepción de denuncias relacionadas con posibles actos de soborno cometidos por o hacia un servidor judicial.

  https://www.ramajudicial.gov.co/web/guest/denuncias

  Disponibilidad las **24 horas** al día, los **7** días de la semana.

Horario de atención los días hábiles de **lunes** a **viernes**, de acuerdo con el horario de atención establecido en cada Distrito Judicial.

Las solicitudes radicadas en días no hábiles serán atendidas el primer día hábil siguiente.

Correspondencia: Los espacios físicos están habilitados para recibir su correspondencia, en los horarios de atención establecidos.