



***Rama Judicial del Poder  
Consejo Superior de la Judicatura  
Sala Administrativa  
Presidencia***

## **CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO**

La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura con el fin de garantizar los derechos establecidos en la Constitución Política y en cumplimiento con lo dispuesto en el Numeral 5°, Artículo 7°, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo orientando la gestión administrativa de la Entidad a la excelencia en el servicio, fundamentada en los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, transparencia y publicidad, se compromete con todos los ciudadanos a que en cada una de sus actuaciones se les brindará un trato equitativo, igualitario, considerado, diligente y respetuoso, con las siguientes enumeraciones.

### **DERECHOS DEL USUARIO**

De conformidad con lo establecido en el artículo 5° de la Ley 1437 de 2011, los derechos de las personas ante las autoridades públicas con funciones administrativas de la Rama Judicial, son:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.



***Rama Judicial del Poder  
Consejo Superior de la Judicatura  
Sala Administrativa  
Presidencia***

8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

### **DEBERES DEL USUARIO**

De conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de las personas ante las autoridades públicas con funciones administrativas de la Rama Judicial, son:

1. Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
3. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
4. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
5. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y empleados de la Rama Judicial.
6. Acatar la Constitución y las leyes.

### **Mecanismos de atención**

Los medios que la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura pone a disposición de la ciudadanía para el ejercicio y garantía de sus derechos son los siguientes:

En días hábiles, atención telefónica y personal en sus Salas Administrativas de los Consejos Seccionales de la Judicatura.

### **Atención Virtual**

- A través de la página web, por el link: servicio de atención al ciudadano, tiene acceso a mecanismos de participación ciudadana, (contáctenos y peticiones, quejas y reclamos),



***Rama Judicial del Poder  
Consejo Superior de la Judicatura  
Sala Administrativa  
Presidencia***

diligenciando el formulario para realizar consultas, comentarios, solicitudes, quejas y reclamos.

- En la página web: [www.ramajudicial.gov.co](http://www.ramajudicial.gov.co) la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura publica información institucional, convocatorias, noticias recientes e históricas, productos y servicios, contratación, normatividad, foros, preguntas frecuentes, glosario, entre otros servicios.