



**COLEGIO DE JUECES Y FISCALES DE BOLÍVAR**

*Personería Jurídica No. 2074*

*NIT. 806.004.874-2*



---

**PROGRAMA DE FORTAMECIMIENTO DE LA IMAGEN DE LA RAMA  
JUDICIAL Y SUS SERVIDORES**

---

**COLEGIO DE JUECES Y FISCALES DE BOLIVAR**

**Propuesta presentada a:**

**FEDERACION NACIONAL DE COLEGIO DE JUECES Y FISCALES DE  
COLOMBIA**

Cartagena de Indias, 08 de Marzo de 2019

Centro, Calle Cuartel Del Fijo No. 36-146 (Juzgados) Cartagena - Bolívar

Mail : coljuezyfiscal@yahoo.com.

## **PROGRAMA**

### **“FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN DE LA JUSTICIA Y SUS SERVIDORES”**

**Programación actividades para desarrollar en el Distrito Judicial de Cartagena, para concientizar e incrementar la cultura del buen servicio en los despachos judiciales**

### **JUSTIFICACION**

El programa de Fortalecimiento de la Imagen de la Rama Judicial y de su servidor judicial, está construido con las directrices del programa Institucional adoptado por la Federación Nacional de Jueces y Fiscales de Colombia y para su desarrollo en el Departamento de Bolívar, el Colegio de Jueces y Fiscales de Bolívar, presentó al Tribunal Superior de Distrito Judicial de Cartagena, Consejo Seccional de la Judicatura, Tribunal Contencioso Administrativo de Bolívar, Director Seccional de la Dirección Ejecutiva, Fiscalía Seccional, a los jueces municipales y del circuito que conforman el Distrito Judicial en sus diferentes aéreas: civiles, penales, laborales, familia, restitución de tierras, a los jueces administrativos, ejecución civil y ejecución de penas, a la Fiscalía Seccional de Cartagena, Procuraduría Regional de Bolívar, Defensoría del Pueblo, Asociación de abogados laboralista, abogados litigantes, Veeduría de la Rama judicial, facultades de Derecho: Universidad Libre, Universidad de Cartagena, Tecnológico, Universidad del Sinú, Universidad Rafael Núñez, medios de comunicación, hablada y escrita, y al público en general, el programa con el propósito de Fortalecer la imagen de la Administración de Justicia.

Es así como el 1º de diciembre de 2017, en las instalaciones de la Escuela Bellas Artes de la ciudad, se lanzó oficialmente el programa, con la participación de los representantes de las máximas autoridades judiciales del departamento, jueces y fiscales, Fiscalía Seccional de Bolívar, Director Ejecutivo de la Rama Judicial, al igual que representantes de la Rama Ejecutiva de la localidad, Contralorías Regional y Provincial, Procuraduría Regional y Provincial, Defensoría del Pueblo, autoridades administrativas, académicas, religiosa, militares y policivas, Gremios Sindicales, Veedurías, Asociación de Abogados Laboralista, Abogados Litigantes, Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses Seccional Bolívar, Directores del Establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad y Carcelario de la ciudad, Cárcel Distrital, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, medios de comunicación hablada y escrita y demás entes comprometidos, con el objeto de manifestar su aceptación del programa “Fortalecimiento de la Imagen de la Justicia y sus Servidores”, pues resulta de importancia trascendental que cada uno de los actores se comprometa a promover, desarrollar, motivar y fortalecer, desde sus competencias la imagen de la Justicia y sus Servidores.

Lo anterior dado a que para realizar la loable tarea de impartir justicia y alcanzar los logros propuestos con el programa se requiere la participación proactiva y un trabajo conjunto e interinstitucional de todos los actores, toda vez que la justicia es parte de un sistema que necesita de otras autoridades y factores complementarios para prestar un servicio

eficiente; Consecuente con ello se decidió al unísono trabajar conjuntamente en pro de fortalecer la imagen de la Justicia y sus Servidores, para que cada uno, desde sus competencias y funciones, unamos esfuerzos para lograr un engranaje de colaboración armónica que optimice la prestación del servicio público de la Administración de Justicia en aras de favorecer positivamente a la sociedad, trabajando comprometidamente para la obtención de los logros a corto, mediano y largo plazo y alcanzar los objetivos constitucionales y legales que nos impone un Estado Social de Derecho .

En el acto de lanzamiento del programa, se firmó un acta en la que los participantes nos comprometimos con la ciudadanía en general y con todos los usuarios de la función pública de Administrar Justicia, a trabajar por el logro de los objetivos de manera solidaria.

El programa sociabilizado consta de una etapa de ejecución, medición y diagnóstico, cuya responsabilidad quedó en la Dirección ejecutiva. De igual manera se estableció desarrollarán campañas de sensibilización dirigido a todos los servidores judiciales, encaminada a concientizarlos de la Misión – Visión de la Rama Judicial, deberes y derechos, valorar la loable y fundamental tarea que desempeñamos dentro de la sociedad y lo que representa a nivel personal, creando mayor sentido de pertenencia, prestando un servicio oportuno, idóneo y de calidad al usuario. Dichas campañas se realizarán a través de capacitaciones centradas en el ser humano, dirigidas inicialmente a los Directores de Despacho para luego extenderla a los empleados, por grupos, cultivando una nueva cultura en los servidores de la rama judicial que permita una proyección positiva de la imagen de la Justicia. De igual manera a través de publicidad relacionada, apoyándonos en la tecnología. Se adelantarán actividades que estimulen el fortalecimiento de los valores en el ser humano, con el apoyo de la respectiva ARL y Salud Ocupacional.

Se consideró crear y organizar nuestro Departamento de Comunicación y Prensa, con la finalidad de brindar una información veraz a la comunidad y evitar que se desdibuje la labor que desempeña en la sociedad la Rama Judicial del poder público.

De igual manera el programa va encaminado a una serie de capacitaciones, a través de talleres, conferencias con los funcionarios y empleados de los Circuitos de Cartagena, Turbaco, Carmen de Bolívar Mompox, Magangué y Simiti, sobre temas para sensibilizar y concientizar al ser humano. Por ello se vienen programando cursos con toda la temática que comprenderá una unidad en la formación del servidor judicial, desarrollando temas como: Empoderamiento y liderazgo del Juez; Juez Director de Despacho; Optimización del Talento Humano; TALLER "EMOCIONATE Y EMPODERATE DE TU VIDA" liderado por el Conferencista Wilman Yesid Díaz Sánchez, con el apoyo de la ARL; Ética judicial; Atención al público y de los medios de comunicación; Salud en el trabajo y manejo del estrés laboral; Código del vestido y de las relaciones humanas; Diagnóstico y/o medición empresarial (batería de riesgo psicosocial) a los trabajadores (Diagnóstico de la felicidad), de acuerdo a los decretos 1072 de 2015 y 1443 de 2014; Gerencia de la felicidad (Felicidad y bienestar del servidor judicial), entre otros.

El Colegio de Jueces y Fiscales de Bolívar, no solo estará atento a que el programa se desarrolle en toda su extensión para el logro de nuestros objetivos de fortalecer la imagen de la justicia y sus servidores, sino que además consolidará los resultados obtenidos,

evaluando si se lograron nuestros propósitos, trabajando para que sus resultados positivo permanezca y se multipliquen en el tiempo, para que se mantengan vivo y al unísono las acciones y el deseo de proyectar permanentemente una imagen positiva de la Administración de Justicia y todos sus servidores. Para tal efecto se evaluarán las acciones emprendidas y ejecutadas determinando fortalezas y debilidades, para luego determinar si se logró alcanzar la meta.

Lo anterior nos conduce a establecer acciones que nos permitan concientizar a los servidores judiciales para recuperar la confianza de los usuarios y reforzar las relaciones interpersonales para crear buenos ambientes laborales y que se reflejen en una atención optima del usuario y desarrollar ciclos de capacitación tendientes al cambio que nos conduzca a recuperar la imagen del servicio público de la justicia que viene muy deteriorada, adelantando acciones que muestren al servidor judicial con la visión de personas honestas, con principios y valores, ética, sentido de pertenencia y apostándole a prestar en servicio de administrar justicia de excelencia.

## **PROYECTO CAPACITACIONES SOBRE LA CONCIENCIA Y CULTURA DEL SERVIDOR JUDICIAL EN EL BUEN TRATO Y SERVICIO AL USUARIO**

En ejecución del programa "Fortalecimiento de la Imagen de la Justicia y sus Servidores", la Junta Directiva del Colegio de Jueces y Fiscales decidió por unanimidad, desarrollar actividades de capacitación y sensibilización, a todos los servidores judiciales que comprende el Distrito Judicial de Cartagena, especialmente a todos los despachos de los tribunales y de los juzgados a funcionarios y empleados, para crear conciencia y cultura del servidor judicial en el buen trato y servicio al usuario, porque dada la complejidad y congestión de la administración de justicia, el usuario siente desconfianza y el servidor judicial ha perdido la destreza y habilidad para el manejo del ciudadano que cada siente insatisfacción por la tardanza para la resolución de sus conflictos que presenta y pide respuesta efectiva y pronto.

Los objetivos que pretendemos con las capacitaciones son:

1. Crear conciencia de la Misión Y Visión del servidor judicial,
2. Adquirir destrezas y competencia para mejorar la atención del usuario.
3. Lograr mejores prácticas para la atención al público,
4. Utilizar los medios tecnológicos para divulgar en forma oportuna y segura las decisiones judiciales.
- 5 Crear una cultura del buen servicio.
6. Mejorar la imagen de la Rama Judicial y de sus servidores

### **CAPACITACIONES CIRCUITOS DE CARTAGENA.**

Para tal efecto, entre otras actividades tendientes a la optimización de la imagen de la justicia, se organizaron capacitaciones en Cartagena durante el primer semestre del 2019, por especialidades, con grupos de 60 servidores judiciales.

La promulgación será con el lanzamiento del programa: “ **Los servidores Judiciales prestamos un servicio público en la administración de justicia en forma amable**” que tendrá lugar el día 5 de abril de 2019, en el horario de la tarde de 2.00 a 5.00 pm

A partir de esa fecha cada 8 días, todos los viernes asistirán grupos de 60 servidores judiciales, para un total de 16 conferencias que se realizaran en el Auditorio Pedro Pacheco Osorio del Consejo Seccional de la Judicatura, para lograr la capacitación a 966 servidores judiciales, pretendemos la concurrencia de jueces, magistrados y empleados de la Rama judicial.

Este programa fue presentado ante el Tribunal Superior de Justicia, Contencioso Administrativo, Dirección Ejecutiva y Consejo Seccional de la Judicatura, quienes apoyaran su desarrollo, motivando y autorizando los permisos para asistir a la conferencia y taller respectivo.

### DESARROLLO

Para su ejecución requerimos contar con un profesional experto en los temas de Servicio al usuario, para ello necesitamos los siguientes:

| REQUERIMIENTO   | VALOR        |
|---|--------------|
| Comprende el pago de los honorarios de Coach, que desarrollara el tema de Técnicas y manejos del servicio al cliente. La sesión de 3 horas, \$ 300.000. Se celebrara un contrato de prestación de servicios que debe cancelarse a la firma del contrato | \$ 4.800.000 |
| Gastos de refrigerios por sesión la suma de 100.000, para un total de \$ 1.600.000, que se brindara en las 16 capacitaciones  | \$ 1.600.000 |
| Gastos de papelería y útiles para el desarrollo de los talleres, por capacitaciones la suma de \$ 100.000   | \$1.600.000. |
| TOTAL PARA LA EJECUCION DEL PROGRAMA  | \$8.000.000  |

Para lograr los objetivos plasmados dado a que nuestra colegiatura no cuenta con recursos suficientes para adelantar todos los ciclos de capacitaciones la junta directiva del Colegio de Jueces y Fiscales de Bolívar, colocará a consideración de la Federación Nacional de Jueces y Fiscales en Asamblea General a celebrarse el día 8 de marzo del año 2019, el presente programa de capacitación, para que nos brinden apoyo económico para materializar las capacitaciones para los servidores los circuitos judicial de Cartagena como parte del Distrito Judicial de Cartagena



**MARGARITA MARQUEZ DE VIVERO**

**Colegio Jueces y Fiscales de Bolívar**

**Presidenta**

Recibido: Asamblea Ordinaria  
8 Marzo.  
Bábara Tabero