



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA

C-AJ-01

V.5

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	
TIPO DE PROCESO:	Misional
RESPONSABLE:	Subsecretario de Acceso a la Justicia
OBJETIVO DEL PROCESO:	Liderar, orientar y coordinar con las entidades competentes la adopción y la ejecución de políticas mediante estrategias que promuevan la convivencia, los Métodos de Resolución de Conflictos programas y estrategias basados en la Justicia Juvenil Restaurativa, programa de atención a pospenados y las acciones de protección, sociales, preventivas y pedagógicas con el propósito de disminuir las barreras de acceso a la justicia en los ciudadanos.
ALCANCE DEL PROCESO:	Este proceso inicia con la definición de actividades del Plan de acceso a la justicia. Continúa con la orientación que se realiza a los ciudadanos en las Casas de Justicia, los canales de atención no presenciales, Unidades móviles de Acceso a la Justicia, Estrategia de Facilitadores para el Acceso a la Justicia, Acciones de Atención social, Preventivas y Pedagógicas, y a los Métodos de Resolución de Conflictos, así como la implementación de programas y estrategias desde el enfoque de justicia juvenil restaurativa, los servicios para el fortalecimiento de proyectos de vida de la población pospenada. El proceso finaliza cuando se remiten los ciudadanos a las demás entidades operadoras de Justicia a través de las diferentes estrategias de acceso a la justicia según sus necesidades, así como la evaluación de la satisfacción que el ciudadano tuvo con los servicios prestados por la entidad y la definición de Oportunidades preventivas o de mejora para el proceso.
ÁMBITO DE APLICACIÓN:	Casas de Justicia en el Distrito Capital, Equipamientos del Centro de Traslado por Protección CTP, Unidades Móviles de Acceso a la Justicia, Canales de atención no presenciales y equipamientos del Programa Distrital de Justicia Juvenil Restaurativa.



POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO

1. Articular las actividades, planes, proyectos y programas a las necesidades de la ciudadanía, de acuerdo con las metas definidas en el Plan de Desarrollo Nacional, el Plan de Desarrollo Distrital y el Plan Integral de Seguridad, Convivencia y Justicia del Distrito.
2. Recopilar la información que se capture en las actividades realizadas para el cumplimiento de los objetivos, en sistemas informáticos y/o tecnológicos dispuestos por la Secretaría específicamente para este propósito. Se favorecerá la cultura de “cero papel”.
3. Todas las actuaciones definidas en los procedimientos a cargo de la Dirección de Acceso a la Justicia se encuentran articuladas con la protección de los Derechos Humanos DDHH y un componente de enfoque diferencial.
4. La atención a la ciudadanía en las diferentes estrategias de acceso a la Justicia se brindará teniendo en cuenta el Manual de Atención al Ciudadano de la Entidad.
5. El registro de los ciudadanos que accedan a los servicios de justicia se realizarán únicamente a través de los sistemas de información que disponga la entidad para el efecto.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA

C-AJ-01
V.5

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO							
Proveedor		ENTRADAS	CICLO PHVA*	ACTIVIDADES	SALIDAS	Usuarios	
Interno	Externo					Interno	Externo
Todos los procesos institucionales	Casas de justicia	Informes mensuales de operación casas de justicia Lineamientos, políticas públicas Compromisos misionales personal de carrera Oportunidades preventivas o de mejora detectadas para el proceso	P	Definir actividades del de Plan de acceso a la justicia por vigencia	Plan de acceso a la justicia	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	
Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Casas de justicia	Plan de acceso a la justicia Plan de desarrollo distrital Plan integral de seguridad, convivencia y justicia Programa nacional de casas de justicia Necesidades de acceso a la justicia de los ciudadanos	H	Orientar usuarios en casa de justicia o canales no presenciales	Orientación al ciudadano		Ciudadanos



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA

C-AJ-01
V.5

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO							
Proveedor		ENTRADAS	CICLO PHVA*	ACTIVIDADES	SALIDAS	Usuarios	
Interno	Externo					Interno	Externo
Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Ciudadanos.	Plan de acceso a la justicia Plan de desarrollo distrital Plan integral de seguridad, convivencia y justicia Recepción del caso por parte de las UMC Necesidades de acceso a la justicia de los ciudadanos	H	Orientar y acoger al ciudadano teniendo en cuenta los conflictos que presentan con la intervención de un tercero imparcial para la aplicación de los Métodos de Resolución de Conflictos.	Acuerdo o desacuerdo de las partes involucradas Orientación al ciudadano		Ciudadanos
Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Grupos vulnerables en condición especial de riesgo asociado a su seguridad	Plan de acceso a la justicia Plan de desarrollo distrital Plan integral de seguridad, convivencia y justicia Población objeto del medio de traslado por protección en el CTP que participa en las actividades.	H	Realizar Acciones de Protección, Atención Social, Preventivas y Pedagógicas en el Centro de Traslado por Protección	Acciones de protección, atención, preventivas y pedagógicas ejecutadas		Grupos vulnerables en condición especial de riesgo asociado a su seguridad



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA

C-AJ-01

V.5

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO							
Proveedor		ENTRADAS	CICLO PHVA*	ACTIVIDADES	SALIDAS	Usuarios	
Interno	Externo					Interno	Externo
Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Autoridades del SRPA Ciudadanos	Remisión de caso de autoridades Programas o Estrategias	H	Atender a ofensores, víctimas, redes de apoyo y comunidad vinculadas a los programas y estrategias que se adelantan en el marco de justicia juvenil restaurativa o de la prevención a la vinculación en el delito.	Informes del avance de procesos remitidos a autoridades Personas vinculadas al modelo flexible de educación. Personas vinculadas en talleres para formación productiva.	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Ciudadanos Autoridades
	Autoridades del SRPA Entidades y actores relacionados.	Estrategias y los programas Solicitudes de socialización y sensibilización por parte de las autoridades	H	Socializar los programas y estrategias de atención a ofensores, víctimas, redes de apoyo y comunidad en el marco de la justicia juvenil restaurativa, con el fin de fortalecer su articulación y operación.	Acuerdos para la operación de las estrategias y los programas Actores sensibilizados en temas de SRPA y manejo de conflictos		Autoridades del SRPA Entidades y actores relacionados
Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Ciudadanos Autoridades del SRPA	Plan de acceso a la justicia Orientación al ciudadano Acciones de protección, atención, preventivas y pedagógicas ejecutadas Encuesta de satisfacción	V	Evaluar la satisfacción de los ciudadanos que acceden a los servicios de acceso a la justicia y a los programas en el marco de la Justicia Juvenil Restaurativa	Resultados de encuestas de satisfacción	Acceso y fortalecimiento a justicia	Ciudadanos Autoridades del SRPA



ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO							
Proveedor		ENTRADAS	CICLO PHVA*	ACTIVIDADES	SALIDAS	Usuarios	
Interno	Externo					Interno	Externo
Acceso y Fortalecimiento a la Justicia		Indicadores de gestión Riesgos del proceso	V	Medir y analizar de resultados del proceso	Resultados de indicadores del proceso Matriz de riesgos actualizada con seguimiento a controles	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia Fortalecimiento institucional	
Acceso y Fortalecimiento a la Justicia Fortalecimiento institucional		Resultados de indicadores del proceso Matriz de riesgos actualizada con seguimiento a controles	A	Definir e implementar acciones preventivas o de mejora	Oportunidades preventivas o de mejora detectadas para el proceso	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia Fortalecimiento institucional	

* De acuerdo al ciclo de gestión identifique la actividad a qué fase está asociada: **P**lanear, **H**acer, **V**erificar y **A**ctuar.



ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO			
DOCUMENTOS ASOCIADOS*	Ver listado de documentos oficializados para el proceso	INDICADORES*	Ver indicadores de gestión
RIESGOS*	Ver riesgos por proceso	ACCIONES DE MEJORAMIENTO*	Ver plan de mejoramiento
NORMATIVA ASOCIADA*	Ver la normatividad asociada al proceso	TRÁMITES – SERVICIOS:	N.A
ACTIVOS DE INFORMACIÓN:	Ver matriz de activos de información	INVENTARIO DE INFORMACIÓN A COMUNICAR:	Ver matriz

*Esta información podrá ser consultada en el sistema Portal MIPG <https://portalmipg.scj.gov.co>

RECURSOS						
Humanos:	Planta Global	X	Planta Temporal		Contratados	X
Financieros:	Funcionamiento		Inversión	X		
Tecnológicos:	Hardware	X	Software	X		
Infraestructura:	Equipamientos	X	Dotaciones			

Elaboró: Jorge Nicolás Olaya Mesa – Contratista – Dirección de Acceso a la Justicia
Liliana Milena Parada Prieto – Contratista – Dirección de Responsabilidad Penal Adolescente
Viviana Paola Rodríguez Rodríguez – Profesional Especializado – Subsecretaría de Acceso a la Justicia
Revisó: Juliana Cortés Guerra – Subsecretaría de Acceso a la Justicia

La información de aprobación de este documento podrá ser consultada en el sistema “Portal MIPG” - <https://portalmipg.scj.gov.co>