

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE	2
3. AMBITO DE APLICACIÓN.....	2
4. NORMATIVIDAD ASOCIADA.....	2
5. DOCUMENTOS ASOCIADOS.....	2
6. GLOSARIO.....	2
7. DESCRIPCIÓN	3
7.1. Recepción de usuarios en las casas de justicia.....	3
7.2. Orientación y remisión de usuarios en el CRI	5
7.3. Referente local de la Casa de Justicia.....	7
7.4. Curso Pedagógico del Código Nacional de Policía y Convivencia.....	8

1. OBJETIVO

Brindar a los ciudadanos que acuden a las casas de justicia de Bogotá una atención oportuna, de calidad, con calidez, eficiente, eficaz y efectiva, a través de la articulación de los servicios ofertados en las Casas de Justicia.

2. ALCANCE

Establecer las reglas para la atención de los ciudadanos que acuden a las casas de justicia en cada una de las etapas del servicio, así como definir reglas para la prestación del servicio de actividades pedagógicas dirigidas a los infractores de la Ley 1801 de 2016 (Código Nacional de Policía y Convivencia).

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Aplica para los servicios que se prestan en las Casas de Justicia del Distrito de Bogotá.

4. NORMATIVIDAD ASOCIADA

Ver Normas asociados del documento en <https://portalmipg.scj.gov.co>

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Planilla de Agendamiento de Cursos Pedagógicos del Código Nacional de Policía y Convivencia F-AJ-312.
- Formato de Informe Mensual sobre la Atención de las Entidades Operadoras en la Casa de Justicia F-AJ-370.
- Formato de Informe Semestral de Funcionamiento de la C.J. F-AJ-372.
- Listado de Asistencia a Cursos Pedagógicos del Código Nacional de Policía y Convivencia F-AJ-374.

6. GLOSARIO

- CJ: Casas de Justicia
- CRI: Centro de Recepción e Información de las casas de justicia

- DAJ: Dirección de Acceso a la Justicia.
- ICBF: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
- LICO: Liquidación de Comparendos
- SDSCJ: Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- SRNMC: Sistema de Registro Nacional de Medidas Correctivas. (Policía Nacional)

7. DESCRIPCIÓN

7.1. Recepción de usuarios en las casas de justicia

Las casas de justicia de Bogotá cuentan con un punto de recepción en cada uno de los equipamientos que hay en la ciudad, encargado de remitir a los ciudadanos a las entidades operadoras de justicia cuando tienen cita previa o dirigirlos al CRI en los demás casos.

Reglas aplicables a la atención de usuarios en el punto de recepción de las casas de justicia:

1. Todo ciudadano que ingrese a la casa de justicia se debe atender en el punto de recepción de la Casa de Justicia.
2. El personal del punto de recepción debe saludar y dar la bienvenida al ciudadano a la casa de justicia.
3. Si el ciudadano presenta necesidades especiales de atención en materia de lenguaje de señas, se debe solicitar el acompañamiento del profesional encargado de estos canales de comunicación y hacer uso de las herramientas tecnológicas dispuestas por la SDSCJ para este tipo de atenciones.
4. Se debe solicitar el número de identificación del ciudadano (Cédula, pasaporte, cédula de extranjería, tarjeta de identidad, registro civil de nacimiento) y registrar su visita en el sistema de información de las casas de justicia (SICAS). Si el ciudadano no recuerda su número de identificación, se dejará constancia en el sistema de información de las casas de justicia y se continuará con la orientación.
5. Los menores de edad serán remitidos al CRI sólo si asisten acompañados de un adulto. En este caso se registrará la información del menor que sea suministrada por el adulto en el sistema de información de las casas de justicia.

6. Si el menor de edad asiste sin la compañía de un adulto, se remitirá inmediatamente a las entidades competentes para garantizar la protección de sus derechos.
7. Si el ciudadano que asiste a la casa de justicia se encuentra en estado de alteración o exaltación, el personal del punto de recepción de la casa de justicia se comunicará con la Policía Nacional y solicitará su apoyo para la aplicación de medidas de protección al ciudadano.
8. Se debe remitir al ciudadano a la entidad operadora de justicia cuando cuente con cita previa. Para tal fin se le debe indicar al ciudadano la ubicación exacta de la entidad al interior de la casa de justicia o su dirección en caso de que la entidad no preste sus servicios al interior de la casa de justicia.
9. Si el ciudadano no cuenta con cita previa con una entidad operadora, se debe remitir al CRI para que sea orientado sobre la ruta para la atención de su conflicto. Para tal fin, se le debe indicar al ciudadano que puede tomar asiento en la sala de espera mientras una persona del CRI lo llama por su nombre.
10. Se debe marcar como prioritaria en el sistema de información de casas de justicia, la atención de personas en situación de discapacidad (embarazo, adulto mayor, adultos con menores de edad, situaciones de discapacidad que limitan la movilidad).
11. Cuando el ciudadano sea un presunto infractor del Código Nacional de Policía que se acerca a realizar la actividad pedagógica, el personal de recepción debe registrarlo en el sistema de información de las casas de justicia y remitir al ciudadano al punto de recepción de las actividades pedagógicas.
12. Se debe indicar a todos los ciudadanos remitidos a los servicios de las casas de justicia que al finalizar la atención en la casa de justicia se les recomienda señalar su grado de satisfacción con el servicio recibido a través de los medidores de satisfacción dispuestos en la zona de salida de la casa de justicia.
13. En los casos que el personal del punto de recepción de la Casa de Justicia sea alertado de una calificación deficiente, éste deberá acercarse al usuario, indagar las razones de su inconformidad y brindarle la solución que corresponda.
14. Si la inconformidad del usuario no se puede solucionar inmediatamente en el punto de recepción, el personal del punto de recepción debe poner en contacto al ciudadano con

el referente de la Casa de Justicia para que le brinde alternativas que existan para solucionar su inconformidad.

7.2. Orientación y remisión de usuarios en el CRI

Las Casas de Justicia de Bogotá D.C. cuentan con un Centro de Recepción e Información (CRI)- en cada uno de los equipamientos que hay en la ciudad. Su labor principal es orientar a los usuarios sobre el trámite que se le debe dar a los diferentes conflictos que expongan, así como direccionarlos a las diferentes entidades operadoras de justicia, de acuerdo con las rutas establecidas para acceder a los servicios de justicia.

Reglas aplicables a la atención de usuarios en el CRI de las casas de justicia:

1. El personal del CRI debe saludar y dar la bienvenida al ciudadano a la casa de justicia.
2. Si el ciudadano presenta necesidades especiales de atención en materia de lenguaje de señas, se debe solicitar el acompañamiento del profesional encargado de estos canales de comunicación y hacer uso de las herramientas tecnológicas dispuestas por la SDSCJ para este tipo de atenciones.
3. Si el usuario fue clasificado como de atención prioritaria, debe ser atendido con preferencia de turno sobre los usuarios que no fueron catalogados como tal.
4. Se debe indicar al ciudadano que la información que le será solicitada se usará con las reservas establecidas en la Ley 1581 de 2012.
5. Se debe solicitar al ciudadano toda la información sociodemográfica contenida en el formulario del sistema de información de las casas de justicia.
6. Se debe indagar al ciudadano el tipo de conflicto por el que requiere orientación.
7. Se debe indagar sólo por aquella información del conflicto que le permita al personal del CRI hacer la correcta remisión del ciudadano a las entidades operadoras de justicia. Se debe evitar ahondar en las circunstancias del conflicto.
8. Se debe diligenciar en el sistema de información de las casas de justicia la tipología y sub-tipología de conflicto identificada.

9. Se debe diligenciar la información de la entidad operadora a la que será remitido el ciudadano según el tipo de conflicto que presente.
10. Se debe remitir al ciudadano a la entidad operadora de justicia que corresponda según su conflicto, entregándole diligenciado el formato de remisión a entidades operadoras - Casas de Justicia F-AJ-637.
11. En el caso de los menores de edad que asistan acompañados de un adulto, se registrará la información del menor que sea suministrada por el adulto en el sistema de información de las casas de justicia.
12. En el caso de presentarse retraso en la atención de los usuarios en el CRI, el personal del CRI brindará a los usuarios la información sobre la posibilidad de comunicarse con la línea 195, opción 7, en la que se les prestará el servicio de orientación y remisión a entidades operadoras de justicia a través de canal telefónico. Igualmente, el personal del CRI dictará a los usuarios presentes en la sala de espera, charlas sobre rutas de acceso a la justicia para aclarar los pasos a seguir y los documentos o requisitos necesarios para la posterior atención en las entidades operadoras.
13. Si el ciudadano que asiste a la casa de justicia se encuentra en estado de alteración o exaltación, el personal del CRI se comunicará con la Policía Nacional y solicitará su apoyo para la aplicación de medidas de protección al ciudadano.
14. Si la entidad operadora a la cual fue remitido el ciudadano se niega a prestarle el servicio, el personal del CRI asumirá nuevamente la atención del ciudadano, con prioridad sobre los demás usuarios, para analizar su situación, dar la orientación respectiva y si es el caso remitir a otras entidades operadoras.
15. Cuando se presente confusión sobre las razones expuestas por una entidad operadora para no atender a un ciudadano que le fue remitido, el personal del CRI debe informar esta situación al Referente Local para que el caso sea analizado y de ser necesario convocar un comité con la entidad operadora para aclarar la correspondiente ruta de acceso a la justicia.
16. Se debe indicar a todos los ciudadanos remitidos a los servicios de la Casa de Justicia que al finalizar la atención pueden calificar su grado de satisfacción con el servicio recibido a través de los medidores de satisfacción dispuestos en la zona de salida de la casa de justicia.

7.3. Referente local de la Casa de Justicia

Cada una de las Casas de Justicia del distrito cuenta con un referente local encargado de articular la labor de las diferentes entidades operadoras que prestan sus servicios en la Casa de Justicia y atender las peticiones o quejas de los ciudadanos, en especial cuando ha calificado regular o mal la satisfacción del servicio recibido en las casas de justicia.

Reglas aplicables a las actividades de los referentes locales:

1. Cuando se presenten quejas por parte del usuario, que no puedan ser atendidas por parte del personal de recepción o del CRI, o cuando el usuario ha calificado como malo o deficiente el servicio recibido en la casa de justicia, el referente debe atender la queja de parte del ciudadano y brindarle las alternativas pertinentes para la solución de su inconformidad.
2. Si la inconformidad del usuario persiste a pesar de las alternativas propuestas, el Referente Local invitará al ciudadano a diligenciar el formato de PQR y depositarlo en el buzón de sugerencias dispuesto en la Casa de Justicia.
3. Debe convocar los comités que se requieran con las entidades operadoras en la Casa de Justicia, para superar las dificultades que se presenten en materia de atención de usuarios, así como las necesidades de mantenimiento de los espacios físicos de la Casa de Justicia.
4. Si un servidor público o contratista que labore en la casa de justicia solicita su apoyo, en el caso de ciudadanos en estado de alteración o exaltación, el referente local se comunicará con la Policía Nacional y solicitará su apoyo para la aplicación de medidas de protección al ciudadano.
5. Debe enviar a la Dirección de Acceso a la Justicia las solicitudes de mantenimiento que se requieran para el adecuado funcionamiento de la Casa de Justicia, haciendo uso del formato de solicitud de mantenimiento en las sedes de la SDSCJ F-FD-425.
6. Debe llevar una relación del seguimiento a las solicitudes de mantenimiento realizadas a través del Formato de seguimiento a la solución de necesidades en las casas de justicia F-AJ-638.

7. Debe elaborar un informe mensual de atención de las entidades operadoras y remitirlo a la Dirección de Acceso a la Justicia a través del Formato de Informe Mensual sobre la Atención de las Entidades Operadoras en la Casa de Justicia F-AJ-370”.
8. Debe elaborar un informe semestral de funcionamiento de la casa de justicia y remitirlo a la Dirección de Acceso a la Justicia, haciendo un ejercicio de carácter evaluativo de la gestión realizada durante el semestre por todas las dependencias presentes en las Casas de Justicia, así como un análisis de los principales conflictos “Formato de Informe Semestral de Funcionamiento de la C.J. F-AJ-372”.

7.4. Curso Pedagógico del Código Nacional de Policía y Convivencia.

Como parte del servicio que se ofrece a la ciudadanía hay cinco Casas priorizadas dentro de las cuales se dictan el curso Pedagógico del Código Nacional de Policía y Convivencia; Suba Ponteviedra, Calle 45, Usme, Mártires y Kennedy, en los horarios de 8:00 a.m., 10:00 a.m., 11:00 a.m. y 2:00 p.m. Los pasos que se deben tener en cuenta para que un ciudadano pueda acceder al curso y obtener su certificado son los siguientes:

Reglas aplicables a las actividades pedagógicas del Código Nacional de Policía

1. Luego que el presunto infractor es remitido por recepción de la casa de justicia, en la recepción de Código de Policía se le debe asignar un turno para ingresar al curso pedagógico del Código Nacional de Policía y Convivencia, para lo cual debe inscribirse en la Planilla de Agendamiento de Cursos Pedagógicos del Código Nacional de Policía y Convivencia F-AJ-312.
2. Posteriormente, el funcionario verifica en SRNMC los requisitos mínimos para que el ciudadano pueda acceder al Curso Pedagógico del Código Nacional de Policía y Convivencia: Documento de Identidad, documento de identidad del acudiente (en el caso que el infractor sea menor de edad) y el comparendo. Sólo si cumple con los requisitos se asigna el turno.
3. Teniendo en cuenta la hora agendada y antes de iniciar el Curso Pedagógico del Código Nacional de Policía y Convivencia el funcionario encargado recibe los documentos de registro: Certificado de turno, cédula del infractor, (si es menor de edad, cédula del

- acudiente) comparendo y se registra en el Listado de Asistencia a Cursos Pedagógicos del Código Nacional de Policía y Convivencia F-AJ-374.
4. Luego de que el ciudadano ha recibido el curso completo el funcionario entrega el certificado, devuelve el documento de identidad y carga al LICO (liquidación de comparendos). Es importante aclarar que en el caso que el infractor sea menor de edad, el certificado se emite a nombre del acudiente.
 5. Si el usuario no está registrado en SRNMC debe realizar el curso y se le informará que asista a la estación de Policía de la Localidad donde le impusieron el comparendo para que le carguen en el SRNMC el mismo. Es importante aclarar que si el comparendo fue impuesto dentro del Sistema de Transporte Masivo, debe dirigirse a la estación de Policía de Fátima.
 6. Si el infractor no está registrado en el SRNMC, el funcionario reportará la inconsistencia en la matriz de Excel (compartida en drive) y presentará un informe mensual a la Dirección de Acceso a la Justicia; Reporte que a su vez será socializado con los funcionarios de la Policía responsables de Código de Policía.

Elaboró: Jorge Nicolás Olaya Mesa (Contratista)

Revisó: Marco Alejandro Gómez Eslava (Director (e))

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