

## CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| <b>1. OBJETIVO</b> .....  | 2  |
| <b>2. ALCANCE</b> .....   | 2  |
| <b>3. ÁMBITO DE APLICACIÓN</b> .....  | 2  |
| <b>4. NORMATIVIDAD ASOCIADA</b> .....   | 3  |
| <b>5. DOCUMENTOS ASOCIADOS</b> .....  | 3  |
| <b>6. GLOSARIO</b> .....  | 3  |
| <b>7. DESARROLLO</b> .....  | 5  |
| 7.1 LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN .....  | 5  |
| 7.1.1 Personal de seguridad al servicio de las Casas de Justicia. ....  | 5  |
| 7.1.2 Ingreso y permanencia en las instalaciones de la Casa de Justicia .....   | 7  |
| 7.1.3 Recepción.....  | 8  |
| 7.1.4 Centro de Recepción e información (CRI) .....   | 8  |
| 7.1.5 Referente local de la Casa de Justicia .....  | 9  |
| 7.1.6 Operadores y Actores de Justicia. ....  | 10 |
| 7.1.7 Aspectos generales de la atención .....   | 11 |
| 7.2 INFRAESTRUCTURA FÍSICA.....   | 11 |
| 7.2.1 Utilización y manejo de la infraestructura física:.....   | 11 |
| 7.2.2 Parqueaderos:.....  | 12 |
| 7.2.3 Uso de parqueaderos: .....  | 13 |
| 7.2.4 Auditorio: .....  | 13 |
| 7.2.5 Aseo y Cafetería en las Casas de Justicia.....  | 13 |
| 7.2.6 Solicitud y consulta de las grabaciones de las cámaras del circuito cerrado de televisión de las Casas de Justicia..... | 14 |
| 7.3 CUMPLIMIENTO DEL MANUAL .....   | 15 |

## **1. OBJETIVO**

Establecer los lineamientos que permitan una sana convivencia entre servidores públicos, colaboradores de la Nación, del Distrito Capital, y otros actores que prestan servicios en las Casas de Justicia bajo los principios de corresponsabilidad, solidaridad y concurrencia; además de garantizar una correcta operación en la atención que se realiza en beneficio de la ciudadanía.

### **Objetivos específicos**

- Establecer mecanismos para tramitar de manera concertada, ágil y efectiva, los conflictos derivados de la convivencia en el marco de la atención brindada.
- Establecer pautas y directrices para la gestión de los asuntos de vigilancia, aseo, cafetería y áreas comunes con los actores presentes en el equipamiento para la adecuada operación de las Casas de Justicia.
- Vincular los lineamientos normativos vigentes establecidos para servidores públicos y colaboradores de la Nación, Distrito Capital y otros actores que prestan servicios en las Casas de Justicia para la correcta atención.
- Definir pautas de interacción de la ciudadanía y el uso de los espacios al interior de las Casas de Justicia para una adecuada convivencia.

## **2. ALCANCE**

El Manual de Convivencia de Casas de Justicia es una herramienta institucional desarrollada por la Dirección de Acceso a la Justicia –DAJ de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - SDSCJ, que inicia describiendo los comportamientos mínimos que garanticen una sana convivencia entre servidores públicos y la ciudadanía que utilizan estos equipamientos y el conducto regular que deberá ser seguido en caso de controversias; continua con el desarrollo de los aspectos generales para el uso de la infraestructura física de los equipamientos y concluye con los lineamientos para realizar la solicitud y consulta de las grabaciones de las cámaras del circuito cerrado de televisión de las Casas de Justicia.

## **3. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Este manual está dirigido a servidores públicos del proceso de Acceso y Fortalecimiento a la Justicia, así como a colaboradores de la Nación, Distrito Capital y otros actores que prestan servicios en las Casas de Justicia.

La Dirección de Acceso a la Justicia será la responsable de la socialización del manual, de su gestión y de velar por su cumplimiento con los operadores y otros actores que prestan servicios en las Casas de Justicia; será el (la) Referente de la Casa de Justicia el responsable de esta promoción y de acompañar su gestión para su implementación, teniendo en cuenta la corresponsabilidad de las entidades presentes en el equipamiento, así como de los lineamientos de la dirección.

#### 4. NORMATIVIDAD ASOCIADA

Ver Normas asociados del documento en <https://portalmipq.sci.gov.co>.

#### 5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Procedimiento PD-AJ-10 Atención de usuarios en las Casas de Justicia.
- Manual de atención y servicio a la ciudadanía M-AS-01.
- Protocolo PR-AJ-4 operación de las Casas de Justicia en el marco del Sistema Distrital de Justicia.

#### 6. GLOSARIO

**Acompañante:** Persona que asiste al equipamiento para apoyar al usuario.

**Animal de asistencia:** Son aquellos que se acreditan como ayudas vivas para facilitar la accesibilidad de las personas con discapacidad psíquica o física. Este tipo de animal se diferencia de la mascota que no cuenta con el certificado respectivo.

**Animal de apoyo emocional:** Son aquellos necesarios para el bienestar emocional cuya limitación esté relacionada con la salud mental. Este tipo de animal se diferencia de la mascota que no cuenta con el certificado respectivo.

**Asesoría:** Brindar elementos e información especializada a la ciudadanía en los temas y campos de competencia institucional.

**Casas de Justicia:** Las Casas de Justicia son centros multiagenciales de información, orientación, referencia y prestación de servicios de resolución de conflictos, donde se aplican y ejecutan mecanismos de justicia formal y no formal. Con ellas se pretende acercar la justicia al ciudadano orientándolo sobre sus derechos, previniendo el delito, luchando contra la impunidad, facilitándole el uso de los servicios de justicia formal y promocionando la utilización de mecanismos alternativos de resolución de conflictos, los servicios que se prestan en las Casas de Justicia serán gratuitos. (Decreto 1069 de 2015).

**Centro de Recepción e Información (CRI):** Para la Secretaría Distrital de Seguridad de Convivencia y Justicia, en las Casas de Justicia del Distrito Capital es el equipo de profesionales que en los canales presenciales y no presenciales registra, orienta y direcciona a la ciudadanía acerca de las rutas de acceso a la justicia en el marco de las competencias institucionales.

**Circuito Cerrado de Televisión (CCTV):** Los CCTV son un tipo de video vigilancia que se definen como un conjunto de componentes directamente entrelazados, compuesto de una o varias cámaras de vigilancia conectadas a uno o más monitores o televisores, los cuales reproducen imágenes capturadas que crean un circuito de imágenes. Estas imágenes pueden ser almacenadas en medios analógicos o digitales. Se les denomina circuito cerrado porque a diferencia de la televisión tradicional, estos solo permiten un acceso limitado y restringido del contenido de las imágenes a

algunos usuarios. En el caso de los CCTV utilizados para vigilancia pública masiva, es usual que el control y monitoreo del contenido de las imágenes e información captada esté a cargo de una autoridad pública. (Sentencia C- 094- de 2020).

**Contratista:** Particular que contrata con la administración, se compromete a ejecutar una labor o una prestación conforme al objeto del contrato.

**Entidades participantes del Programa Nacional de Casas de Justicia:** Instituciones de la Nación, del Distrito Capital y otros actores que prestan servicios en las Casas de Justicia encargados de atender, asesorar y gestionar los conflictos de la ciudadanía de acuerdo a sus competencias legales.

**Minuta de vigilancia:** Libro en el cual el personal de vigilancia registra las novedades que se presentan en el equipamiento.

**Orientación:** Consiste en suministrar información a la ciudadanía frente a sus peticiones en los campos de competencia.

**Personal ajeno al servicio del equipamiento:** Cualquier persona que ingresa a las instalaciones para una visita temporal que no es un empleado regular o un contratista de la Casa de Justicia que requiere autorización previa.

**Portafolio de servicios de las Casas de Justicia:** Hace referencia a la oferta de servicios que brindan las entidades operadoras presentes en las Casas de Justicia.

**Punto de encuentro:** Es una zona determinada con anterioridad para congregarse a las personas que evacúan algún recinto en caso de emergencia.

**Recepción Casas de Justicia:** Para la Secretaría Distrital de Seguridad de Convivencia y Justicia, en las Casas de Justicia del Distrito Capital, es el primer contacto con la ciudadanía; da la bienvenida, realiza el registro en el Sistema de Información y orienta sobre la ubicación física de las entidades operadoras en las Casas de Justicia.

**Referente de la Casa de Justicia:** Para la Secretaría Distrital de Seguridad de Convivencia y Justicia, en las Casas de Justicia del Distrito Capital, son los Profesionales Especializados y/o contratistas de la SDSCJ encargados de articular las políticas, planes y programas con las instituciones de la Nación, del Distrito Capital y otros actores a nivel local, en materia de acceso a la justicia.

**Revisión de vigilancia:** Acción que desarrolla el personal de vigilancia de las Casas de Justicia para verificar los objetos de todas las personas que ingresan y salen de los equipamientos mediante los elementos dispuestos para este fin, dejando registro del ingreso y salida en los casos pertinentes.

**Ruta de evacuación:** Es el recorrido diseñado específicamente con los planos de un edificio o infraestructura física para que todos los usuarios y funcionarios de las diferentes entidades evacúen las instalaciones en el menor tiempo posible teniendo en cuenta las medidas de seguridad en el marco de los lineamientos del subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

**Servidor público:** Persona con una vinculación laboral al Estado, que ejerce funciones públicas que están al servicio de este y de la comunidad (Tomado del DAFP).

**Usuario(a)** Ciudadanía que asiste a las Casas de Justicia solicitando sus servicios.

## 7. DESARROLLO

### 7.1 LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN

#### 7.1.1 Personal de seguridad al servicio de las Casas de Justicia.

- a. El rol del guarda de seguridad es el de velar por la seguridad y vigilancia del equipamiento.
- b. Los vigilantes deberán dirigir a la recepción a todos los visitantes y usuarios que ingresan a la Casa de Justicia en el horario de atención.
- c. El vigilante deberá solicitar al *Personal ajeno al servicio del equipamiento* el registro diario a la hora de ingreso y salida de la Casa de Justicia en el libro de minuta.
- d. Fuera del horario de atención de las Casas de Justicia, el vigilante deberá solicitar a la ciudadanía su registro a la hora de ingreso y salida de la Casa de Justicia en el libro de minuta.
- e. Por protocolos de seguridad, todos los funcionarios, contratistas y ciudadanía en general que ingresen a la Casa de Justicia con maletas, bolsos, o paquetes, deberán, sin excepción, ser revisados por el personal de seguridad.
- f. Las personas que ingresen a la Casa de Justicia con elementos tales como portátiles, cámaras digitales, videobeam, entre otros, estos deberán ser registrados en el libro de minuta.
- g. Para hacer la revisión, los vigilantes se apoyarán únicamente en los elementos tecnológicos y documentales que cuenten para tal fin, aportados por la empresa de vigilancia. Para la salida de elementos de debe contar con autorización previa.
- h. Los vigilantes deberán dirigir a la recepción a todos los visitantes/usuarios que ingresan a la Casa de Justicia sin excepción.
- i. El vigilante no permitirá el ingreso de mascotas, bicicletas, patines, patinetas eléctricas o motocicletas. En el evento de que asistan personas con estos objetos, se les informará que es responsabilidad de ellos dejarlas afuera.
- j. Los vigilantes están a cargo de la seguridad de toda la Casa de Justicia y tendrán acceso a los diferentes espacios de la misma de acuerdo con las obligaciones y protocolos establecidos por la empresa de vigilancia respectiva, así como las obligaciones de esta última con la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- k. Los vigilantes no deberán hacer uso de los bienes muebles de la Casa de Justicia, sin previa autorización.
- l. Los vigilantes deberán cumplir con los protocolos de imagen corporativa (uso del carnet y presentación personal y demás), además de equipamiento de bioseguridad según corresponda.
- m. Los vigilantes deberán monitorear, haciendo uso de los mecanismos documentales y tecnológicos incluyendo el CCTV, registrando en la minuta todas las novedades que se presenten, durante el turno e informar cualquier eventualidad al supervisor, coordinador de contrato y/o al Referente de la Casa de Justicia de acuerdo a los lineamientos del caso.

- n. Los vigilantes deberán tratar con respeto, cortesía y utilizando un lenguaje apropiado a la ciudadanía, contratistas y funcionarios que a diario visitan las instalaciones de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- o. Cualquier situación que implique la materialización de un riesgo público que pueda vulnerar la integridad los ocupantes, los bienes y el equipamiento, debe informar a la Empresa de Vigilancia, al Referente y al CAI del cuadrante más cercano.
- p. Los vigilantes deberán tener claras las rutas de evacuación y puntos de encuentro, con el fin de apoyar la orientación a todo el personal en caso de emergencia y/o evacuación.
- q. Una vez que el vigilante haya recibido el turno, por ningún motivo podrá abandonar el sitio de trabajo asignado en las Casas de Justicia. En caso de fuerza mayor la empresa de vigilancia debe suplir la necesidad del equipamiento.
- r. Durante los horarios en que la Casa de justicia no se encuentre abierta al público, el vigilante debe realizar recorrido por las instalaciones, cerciorándose de que todas las oficinas estén debidamente cerradas. De encontrar alguna abierta, levantará el registro fotográfico, realizará el cierre de ésta y dejará el registro de la novedad en el libro de minuta.
- s. En el horario de atención de las Casas Justicia la puerta de la Casa de Justicia deberá permanecer abierta. Una vez se cumpla este, el vigilante la cerrará y solo permitirá el ingreso a la ciudadanía remitida a las Entidades que se encuentren en operación, previa verificación.
- t. Ante cualquier situación de emergencia los vigilantes se deberán comunicar con la línea única de emergencia (123).
- u. Los vigilantes no podrán recibir correspondencia ni domicilios para ninguna de las entidades que operen en las Casas de Justicia.
- v. Abstenerse de usar elementos electrónicos durante la prestación del servicio como tabletas, celulares y/o computadores, salvo que se requiera utilizarlo para su labor de vigilancia o le sea suministrado por la empresa.
- w. En el marco del contrato de vigilancia las consignas allí contenidas, serán parte integral del Manual de Convivencia.
- x. Ante la solicitud de consulta de las grabaciones de las cámaras del circuito cerrado de televisión de las Casas de Justicia el personal de vigilancia procederá de acuerdo con lo señalado en el numeral 6.6
- y. Los vigilantes de las Casas de Justicia tienen prohibido la manipulación de las cámaras del circuito cerrado de televisión y de los elementos tecnológicos relacionados con el sistema.

### **Recomendaciones a ciudadanos y colaboradores**

- La seguridad es asunto de todos.
- Los objetos personales y su custodia están a cargo de su propietario.
- No guarde elementos de valor, títulos valores ni medios transaccionales en su puesto de trabajo.
- Tenga en cuenta que no existe una cámara de seguridad para monitorear cada puesto de trabajo de las Casas de Justicia, pues el objetivo de estas es ser un elemento persuasivo y de disuasión, así como contribuir al control de zonas estratégicas de estos equipamientos.

### 7.1.2 Ingreso y permanencia en las instalaciones de la Casa de Justicia

- a. La puerta principal es la autorizada para el ingreso de la ciudadanía. Se prohíbe el ingreso de usuarios por las otras puertas o por los parqueaderos.
- b. En el caso en que se hagan presentes miembros de la Fuerza Pública que acudan en función de servicio, se les permitirá el ingreso de su armamento de dotación a las instalaciones de la Casa de Justicia, previa identificación, de lo cual quedará registro en la minuta. En los casos de Policía Judicial el ingreso se realizará previa autorización del Operador de Justicia.
- c. En el evento en que el usuario se presente a Casa de Justicia, portando arma con el respectivo salvoconducto, el guarda de seguridad le informará que deberá acudir al CAI más cercano y dejarla en depósito, hasta que se haya retirado de las instalaciones. Se prohíbe el ingreso de funcionarios armados que se presente en calidad de usuario a cumplir diligencias en alguna dependencia de la Casa de Justicia.
- d. Se prohíbe el ingreso de armas blancas o corto punzantes a las instalaciones de la Casa de Justicia.
- e. Cuando se presenten inconvenientes con alguna persona por porte de armas, el guardia de seguridad deberá comunicarse inmediatamente con la empresa de vigilancia y con el comando del CAI de la localidad, a fin de reportar dicha novedad.
- f. Se prohíbe el ingreso de domiciliarios al equipamiento; en estos casos el destinatario del domicilio debe acudir a la puerta principal y recibir su pedido.
- g. Se prohíbe en las Casas de Justicia fumar, el consumo bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas, así como realizar actos de cualquier clase que puedan menoscabar la confianza que el usuario deposita en el servicio.
- h. Los funcionarios y contratistas deberán permanecer en las instalaciones de la Casa de Justicia únicamente durante la jornada laboral de cada entidad. En caso de necesitar adelantar labores en horarios distintos y/o los fines de semana se deberá comunicar por escrito al referente de la Casa de Justicia, con el fin gestionar ante la Dirección de Recursos Físicos de la SDSCJ su permanencia en el horario no laboral.
- i. Cuando el operador de Justicia asigne a un funcionario o contratista para trabajar de manera temporal o permanente en la Casa de Justicia, deberá informar por medio del apoyo a la supervisión del Convenio Interadministrativo de la institución al apoyo a la supervisión por parte de la SDSCJ y al Referente de la Casa de Justicia. El operador proporcionará nombre e identificación del funcionario/contratista, con tres (3) días hábiles de antelación a la llegada del mismo a la respectiva Casa de Justicia; en caso de no poder prever el cambio repentino de una persona, se de informar lo antes posible antes de su ingreso.
- j. Cada operador de Justicia presente en los equipamientos deberá suministrar al quinto (5) día hábil de febrero y al quinto (5) día hábil de agosto el listado del talento humano de la respectiva institucional por medio del apoyo a la supervisión del Convenio Interadministrativo de la institución al apoyo a la supervisión por parte de la SDSCJ y al Referente de la Casa de Justicia, acorde a los lineamientos de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia. En el caso de cambio se informará la respectiva actualización.
- k. Los servidores públicos y colaboradores que hagan parte de las entidades operadoras y servicios en las Casas de Justicia que requieran el ingreso de NNA, personas del grupo familiar y/o social deberán cumplir los lineamientos establecidos por la SDSCJ.
- l. El ingreso de menores de edad está permitido con el acompañamiento de un adulto que ejerza la representación legal y en su defecto por una autoridad; cuando el NNA se presente

solo sea el que requiera los servicios, se deberá informar y remitir a la Comisaría de Familia o al ICBF, de no estar presentes estas instituciones en la Casa de Justicia, el Referente Local, CRI o Recepción deberá comunicarse con la línea única de emergencias, 123.

### 7.1.3 Recepción

Es el primer contacto con la ciudadanía; da la bienvenida, realiza el registro en el Sistema de Información y orienta sobre la ubicación física de las entidades operadoras en las Casas de Justicia.

- a. Toda la ciudadanía que ingrese a la Casa de Justicia deberá ser registrada en la recepción proporcionando los datos que para tal efecto se soliciten.
- b. Todos los usuarios que se acerquen a la Casa de Justicia a solicitar orientación serán remitidos al CRI. Los ciudadanos que estén citados por algún operador o servicio serán dirigidos directamente. Frente a las solicitudes del Código de Convivencia la Ciudadanía, una vez registrada en la Recepción será remitida a este servicio para su atención.
- c. La recepción priorizará para su atención a las personas de acuerdo a lo establecido en el *“Manual de Atención y Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia”*
- d. El servidor público o contratista encargado de la Recepción, no recibirá correspondencia de los operadores presentes en la Casa de Justicia, ni de la ciudadanía en general. Respecto a la correspondencia que esté dirigida a la SDSCJ, deberá indicar al usuario los canales presenciales y no presenciales con los que cuenta la entidad, a fin de que proceda a realizar la correspondiente radicación.
- e. En el caso que un ciudadano(a) requiera presentar una PQRS, el servidor público o contratista encargado de la Recepción de la Casa de Justicia le suministrará el formato dispuesto por la entidad para tal fin y gestionará la solicitud en el marco de lo establecido *“Manual de Atención y Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia”*
- f. Solo en el caso de los menores de edad que asistan acompañados, se registrará la información del adulto en el sistema de información.

### 7.1.4 Centro de Recepción e información (CRI)

Es el equipo de profesionales que en los canales presenciales y no presenciales registra, orienta y direcciona a la ciudadanía acerca de las rutas de acceso a la justicia en el marco de las competencias institucionales.

- a. Una vez que el ciudadano(a) ha sido asignado para la orientación en el CRI deberán ser atendidas en el turno establecido por el sistema de información, diligenciando la caracterización demográfica del ciudadano y la tipología del conflicto, indagando sólo por aquella información que permita la correcta remisión, evitando ahondar en las circunstancias.
- b. Acto seguido el servidor público o contratista del CRI presentará a los usuarios, de acuerdo a la conflictividad expresada, las rutas de atención de acuerdo a la competencia de cada entidad, entregándole diligenciado el formato de remisión dispuesto por la SDSCJ.

- c. Cuando el CRI remita a un usuario a una entidad operadora y el personal de dicha entidad considere que el caso no es de su competencia o jurisdicción, éste deberá justificar las razones en el formato establecido, remitiéndolo nuevamente a recepción donde se priorizará para una nueva atención de CRI.
- d. Si el ciudadano(a) 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.
- e. Solo en el caso de los menores de edad que asistan acompañados de un adulto, se registrará la información del adulto en el sistema de información.
- f. Cuando se presente divergencia en los criterios de atención a la ciudadanía el personal del CRI deberá informar esta situación por los canales institucionales al Referente Local para su gestión.
- g. 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 orientación recibida.

#### **7.1.5 Referente local de la Casa de Justicia**

Es el representante de la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia que lidera la adecuada operación de la Casa de Justicia.

- a. Coadyuva en la implementación de las políticas, planes y programas con las instituciones de la Nación, del Distrito Capital y otros actores a nivel local, en materia de acceso a la justicia, en el marco de los Convenios Interadministrativos existentes.
- b. Es el responsable de convocar cada dos meses y presidir los Comités de Coordinación de Casa de Justicia y los Comités Temáticos cuando se requiere, como escenarios para garantizar la adecuada operación de Programa Nacional de Casas de Justicia.
- c. Liderar la articulación de la información y novedades del servicio mediante los canales de comunicación institucionales.
- d. Promover la adecuada atención de la Casa de Justicia a la ciudadanía. Cuando se presenten quejas por parte del usuario, que no puedan ser atendidas por parte del personal de Recepción, del CRI o la Institución; brindando espacios y alternativas pertinentes para la solución de su inconformidad.
- e. Reportar y gestionar las solicitudes de mantenimiento que se presenten en el equipamiento en el marco de las competencias de la Dirección de Acceso a la Justicia.
- f. Recibir y tramitar de manera concertada, ágil y efectiva, los conflictos derivados de la convivencia en el marco de la atención brindada, incluyendo lo relacionado con la vigilancia y los servicios generales.
- g. Promover las pautas de interacción de la ciudadanía y el uso de los espacios al interior de la Casas de Justicia para una adecuada convivencia.
- h. Gestionar las solicitudes de ingreso y salidas del personal y elementos en el equipamiento.
- i. Revisar que las comunicaciones dispuestas en la cartelera estén vigentes y retirar aquellas que son obsoletas.
- j. En caso de incumplimiento del Manual de Convivencia por parte de alguna de las instituciones y de no ser superado al interior de la Casa de Justicia, la Dirección de Acceso a la Justicia notificará por escrito a la Institución involucrada para que se dé trámite al caso.

De persistir el incumplimiento el director(a) de Acceso a la Justicia convocará a una reunión o al comité técnico de apoyo a la supervisión del Convenio Interadministrativo con la participación del Referente y/o servidores o colaboradores relacionados a fin de abordar la situación y dar trámite de fondo a la misma, dejando los acuerdos plasmados en acta, y haciendo seguimiento periódico hasta encontrar que fue superado el incumplimiento.

### 7.1.6 Operadores y Actores de Justicia.

Instituciones de la Nación, del Distrito Capital y otros actores que prestan servicios en las Casas de Justicia encargados de atender, asesorar y gestionar los conflictos de la ciudadanía.

- a. Los operadores y servicios deben garantizar la atención a los usuarios en el marco del Programa Nacional de Casas de Justicia, de los Convenios Interadministrativos y de las normas que los regulen.
- b. Garantizar la participación cada dos meses del representante de la Institución en los Comités de coordinación de la Casa de Justicia y en los Comités Temáticos cuando se requiera.
- c. Son responsables de la adecuada atención de los servicios de su Institución a la ciudadanía. Cuando se presenten quejas por parte del usuario deberán dar la respuesta respectiva.
- d. Deberán implementar enfoques diferenciales de atención de acuerdo con las distintas políticas públicas nacionales y distritales existentes.
- e. Conservar las áreas, bienes, recursos asignados en cada una de las Casas de Justicia, por la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, haciendo entrega de los mismos en el estado en que los recibió al momento del inventario. Salvo deterioro normal, o daños ocasionados por caso fortuito o fuerza mayor, deberá asumir los costos que se deriven por el mal uso
- f. Las representantes de las entidades operadoras o de los servicios presentes en las Casas de Justicia deberán informar con anterioridad, las novedades respecto a la prestación del servicio al apoyo a la supervisión del Convenio Interadministrativo por parte de la SDSCJ con copia al Referente de la Casa de Justicia y
- g. En los casos que se presenten novedades respecto a la prestación de los servicios en las Casas de Justicia, los representantes de las entidades operadoras o de los servicios presentes deberán socializará en la cartelera del equipamiento la novedad y los canales alternos mediante los cuales se garantice el servicio a la ciudadanía.
- h. La presencia de Actores de Justicia Comunitaria en los equipamientos se determinará acorde a la normatividad vigente y a los lineamientos de la SDSCJ.
- i. El lineamiento que deben cumplir los servidores y/o contratistas que requieran tramitar el ingreso de NNA, personas de su grupo familiar y/o social a los equipamientos de la SDSCJ, deberán:
  - Realizar la solicitud de ingreso con anterioridad, en el horario de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 04:30 p.m., a través de correo electrónico del Referente, con copia al apoyo a la supervisión del Convenio Interadministrativo de la Entidad a la que pertenece.
  - Nombre completo de la persona a autorizar.
  - Tipo y número documento de identidad del menor.
  - Justificación del requerimiento.

- Piso de la Entidad al cual va a ingresar el menor
- Nombre, cargo y área del servidor y/o contratista que realiza el requerimiento.
- Para los casos de NNA este requerimiento solo podrá realizarlo el servidor y/o contratista responsable del menor.

### 7.1.7 Aspectos generales de la atención

- a. Todo servidor público o colaboradores presentes en las Casas de Justicia deberán acoger lo establecido en la normatividad vigente respecto a la atención a la ciudadanía y las demás normas a nivel Nacional y Distrital que regulen la materia.
- b. Cuando se presente divergencias de criterio sobre la competencia frente a la atención de un ciudadano(a) por ninguna razón esta situación será abordada en presencia de la ciudadanía.
- c. Dar cumplimiento al código de Integridad del servicio público.
- d. Todos los servidores públicos, contratistas y personal vinculado a la operación de las Casas de Justicia deben ser prudentes con la información que por ejercicio de su función u obligación puede llegar a tener conocimiento, conforme a la ley estatutaria 1581 del año 2012 Habeas Data.
- e. Las instituciones presentes en las Casas de Justicia se comprometen a dar cumplimiento al Subsistema Integral en Seguridad y Salud en el Trabajo de cada entidad y articular con la SDSCJ los aspectos relacionados con su implementación en la Casa de Justicia.
- f. Adoptar y dar cumplimiento al Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA de las Entidades, articulando con la SDSCJ los aspectos relacionados con su implementación en la Casa de Justicia.
- g. Acatar el Protocolo de bioseguridad de la SDSCJ vigente y medidas de bioseguridad establecidas por los organismos competentes.
- h. Todos los servidores públicos, contratistas y personal vinculado a la operación de las Casas de Justicia se comprometen a dar cumplimiento a los lineamientos que la SDSCJ construya con las instituciones frente al plan de emergencia del equipamiento.
- i. El incumplimiento de los compromisos consignados en este manual se comunicará al Referente de la Casa de Justicia por escrito, éste comunicará por escrito a la Dirección de Acceso a la Justicia una vez haya agotado la gestión interna para subsanar el incumplimiento, a través de convocatoria a reunión interna, correos orientadores, diálogos directos con quienes se configura el posible incumplimiento.

## 7.2 INFRAESTRUCTURA FÍSICA

### 7.2.1 Utilización y manejo de la infraestructura física (ciudadanos y colaboradores):

- a. Conservar y hacer uso adecuado de las zonas comunes y bienes tales como baños, parqueaderos, ascensores, cafetería, auditorios y demás, disponibles en los equipamientos dispuestos por la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, salvo deterioro normal.
- b. Frente a daños en la infraestructura se deberá reportar al Referente, quien gestionará la respectiva investigación para determinar las responsabilidades.
- c. La publicación de comunicados o afiches institucionales se hará exclusivamente en las carteleras dispuestas para tal fin. Para la publicación de tales, se requerirá la autorización

del Referente de la Casa de Justicia. Este supervisará que la información sea vigente y no ocasione contaminación visual, de conformidad con la línea técnica vigente emitida por la Oficina de Comunicaciones.

- d. El uso de cualquier espacio de la Casa de Justicia, distinto al asignado a la entidad operadora mediante convenio interadministrativo, deberá ser autorizado previamente por la Dirección de Acceso a la Justicia y la solicitud del mismo se hará a través del Referente de la Casa de Justicia.
- e. Todas las personas que ingresen al equipamiento, tanto ciudadanos como servidores públicos, contratistas, personal de vigilancia y de aseo y cafetería deberán depositar los residuos en el contenedor apropiado de acuerdo al código de colores vigente.
- f. Los servidores públicos, contratistas, personal que labora en la Casa de Justicia deberán mantener los puestos de trabajo o espacios asignados ordenados y en óptimas condiciones de aseo.
- g. Las entidades operadoras no podrán disponer de zonas de uso común para el almacenamiento del archivo de gestión. Solo podrán utilizar los espacios asignados por la SDSCJ para este fin. Las entidades cuyo archivo desborde el espacio disponible se les instará para que adopten políticas de digitalización, así como para que realicen una adecuada gestión de las tablas de retención documental y del cronograma de transferencias primarias.

### 7.2.2 Parqueaderos.

- a. El uso de parqueadero de la Casa de Justicia es de uso exclusivo de los funcionarios de las entidades que la integran.
- b. En las Casas de Justicia que existan parqueaderos, los y las funcionarios y contratistas de la Casa de Justicia tendrán derecho al uso de un parqueadero si así lo requieren, para lo cual deberán enviar una solicitud al referente de la Casa de Justicia solicitando el servicio y anexando copia de la tarjeta de propiedad del mismo (solo se permite un vehículo por servidor público).
- c. La utilización del parqueadero se realizará acorde con las normas de pico y placa vigentes para el Distrito.
- d. En caso de que no haya parqueaderos suficientes para todos (as) los (las) funcionarios (as) que lo soliciten, el Referente de la Casa de Justicia realizará un sorteo en el cual incluya, sin excepción, a todos los funcionarios interesados.
- e. El sorteo se llevará a cabo cada 3 meses con el fin de darle la oportunidad a todos (as) los (las) funcionarios (as) de la Casa de Justicia de acceder a este servicio.
- f. El referente de la Casa de Justicia avisará con anterioridad el día del sorteo con el fin de que los interesados puedan estar presentes y de esta forma garantizar transparencia en el proceso.
- g. En caso de cambio de vehículo, se deberá informar al Referente de la Casa de Justicia, quien incluirá el nuevo vehículo en el siguiente sorteo.

### 7.2.3 Uso de parqueaderos.

- a. Los vehículos deberán ser parqueados en el área demarcada para tal efecto, evitando invadir la zona de parqueo aledaña.
- b. No obstruir con elementos o con el mismo vehículo el paso peatonal o vehicular en las zonas destinadas de parqueo.
- c. El uso de las zonas de parqueo es solamente para estacionar vehículos livianos.
- d. No está permitido el uso de bocinas, alarmas hipersensibles o cualquier otro elemento que perturben la tranquilidad de los usuarios y de los funcionarios.
- e. No está permitido lavar carros en zonas de parqueo.
- f. La puerta de acceso al parqueadero solamente puede ser abierta por personal de vigilancia.
- g. La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia no responde por eventuales daños, abolladuras, rayones o pérdida de elementos dejados al interior de los vehículos parqueados en las Casas de Justicia. Los daños ocasionados por choques, errores de cálculo al estacionar, o factores mecánicos de los vehículos, deben ser arreglados directamente por los dueños o responsables de los vehículos involucrados o en su defecto avisar a la autoridad de tránsito correspondiente.
- h. Todo vehículo que ingrese al parqueadero de la Casa de Justicia sin excepción alguna deberá ser revisado al ingresar y al salir.
- i. Ningún vehículo podrá permanecer en el parqueadero fuera de los horarios laborales establecidos para la Casa de Justicia, salvo previa autorización gestionada por el Referente a solicitud por correo electrónico del jefe inmediato.
- j. No se permite la permanencia de personas al interior del vehículo estacionado en el parqueadero.
- k. El servicio del parqueadero será totalmente gratuito.
- l. Es importante tener en cuenta que, si deja un vehículo en el estacionamiento, el funcionario o contratista debe estar en la Casa de Justicia para que pueda retirar el mismo ante cualquier eventualidad.
- m. En situaciones particulares el Referente Local socializará las recomendaciones pertinentes para el uso y aprovechamiento del parqueadero.

### 7.2.4 Auditorio.

- a. Las entidades operadoras que programen algún tipo de evento o actividad en los espacios habilitados de las respectivas Casas de Justicia, deberán pedir la autorización al Referente del equipamiento de forma escrita y anticipada.
- b. Para el préstamo del auditorio de las Casas de Justicia, se realizará solicitud vía correo electrónico al Referente local, quien informará su disponibilidad, así como las condiciones para su uso

### 7.2.5 Aseo y Cafetería en las Casas de Justicia

- a. El personal de aseo y cafetería estará encargado de la preparación de bebidas calientes y frías según las especificaciones de la SDSCJ o SDIS (de acuerdo al convenio) y los ofrecerá a todos

- los servidores públicos y contratistas, en los horarios establecidos previamente por la SDSCJ.
- b. La empresa de servicios generales realizará el aseo de las áreas comunes y puestos de trabajo en los horarios establecidos previamente por la SDSCJ.
  - c. La empresa de servicios generales velará por el uso adecuado de los espacios en el equipamiento para el almacenamiento, preparación de acuerdo a los lineamientos establecidos por la SDSCJ.
  - d. Cualquier contratista o funcionario y/o personal de vigilancia que haga uso de la cafetería fuera de los horarios de servicio de las operarias de aseo, deberá dejar los enseres y el espacio limpio.
  - e. Cualquier servidor público, contratista, personal de vigilancia que consuma sus alimentos dentro de las instalaciones del equipamiento, deberá seguir las normas de higiene y aseo, de igual manera adoptará las medidas de bioseguridad de acuerdo a los protocolos vigentes.
  - f. Una vez que el vigilante haya recibido el turno, por ningún motivo podrá abandonar el sitio de trabajo asignado en las Casas de Justicia. En caso de fuerza mayor la empresa de vigilancia debe suplir la necesidad del equipamiento.
  - g. El personal de aseo y cafetería deberá cumplir los horarios de trabajo establecidos, por ningún motivo podrá abandonar el sitio de trabajo asignado en las Casas de Justicia. En caso de fuerza mayor la empresa de servicios generales debe suplir la necesidad del equipamiento.
  - h. El personal de aseo y cafetería deberá cumplir con los protocolos de imagen corporativa (Uso del Carnet, presentación personal, uniforme y elementos de protección personal EPP'S); y usará el espacio asignado como vestier.
  - i. El personal de aseo y cafetería dispondrá los residuos generados en el equipamiento en el contenedor y lugar definido, de acuerdo a su clasificación. Una vez se cuente con los residuos clasificados, el personal de aseo y cafetería los entregará a la asociación de recicladores u operador definido para la disposición final, de acuerdo a lo establecido en la política ambiental y el PIGA.
  - j. El personal de aseo y cafetería tiene prohibido orientar y preguntar a los usuarios acerca de las razones por las que acude a la Casa de Justicia.
  - k. El personal de aseo y cafetería no deberá colaborar, ayudar o asistir a alguno de los servidores públicos o contratistas que laboran en las Casas de Justicia frente a sus necesidades personales o particulares que se apartan de la prestación del servicio.

#### **7.2.6 Solicitud y consulta de las grabaciones de las cámaras del circuito cerrado de televisión de las Casas de Justicia.**

La Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, es la encargada de la seguridad física de las Casas de Justicia. Para el cumplimiento de este servicio, dichos equipamientos fueron dotados por un sistema Circuito Cerrado de Televisión (CCTV).

El CCTV es un mecanismo de apoyo que **no** tiene por objeto la custodia de bienes u objetos personales que se encuentren bajo responsabilidad exclusiva de algún servidor público o usuario de las Casas de Justicia. Se dispondrá, de piezas comunicativas alusivas a informar a los usuarios que están siendo grabados, de acuerdo con la normatividad de protección de datos.

Sólo se entregará copia de las grabaciones de las cámaras del circuito cerrado de televisión de las Casas de Justicia ante el requerimiento presentado mediante los diferentes Canales de recepción de PQRSDF de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, por parte de Autoridad Administrativa o Judicial, en el marco de un proceso adelantado por dicha autoridad con la respectiva acreditación del mismo (Acto administrativo, noticia criminal, orden judicial), en este caso será la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental, en su calidad de supervisora de los contratos de vigilancia, la competente de dar respuesta a la solicitud.

### **7.3 CUMPLIMIENTO DEL MANUAL**

Los Servidores Públicos de la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia, especialmente el funcionario referente de la CJ, que laboren en la Casa de Justicia, deberá promover, socializar y verificar que las normas establecidas en este Manual de Convivencia sean cumplidas por los usuarios y los funcionarios que trabajan en el equipamiento

Elaboró: Óscar Hernando Martínez García – Profesional Especializado DAJ  
Valentina Giraldo González – Profesional Especializado DAJ  
Carolina Arévalo – Profesional Especializado DAJ  
María Mercedes Córdoba Barbosa – Profesional Especializado DAJ  
Magda Janneth Pinto Guayazan – Profesional Universitario DAJ  
Cristina de las Mercedes – Profesional Universitario DAJ  
Alfredo Márquez – Auxiliar Administrativo DAJ  
Daniel Alejandro Pinto Campos – Contratista DAJ

Revisó: Viviana Paola Rodríguez – Profesional Especializado DAJ

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