

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.1. Objetivos Específicos	4
2. ALCANCE	4
3. AMBITO DE APLICACIÓN.....	4
4. NORMATIVIDAD ASOCIADA.....	4
5. DOCUMENTOS ASOCIADOS	5
6. GLOSARIO	5
7. PRINCIPIOS DEL SERVICIO.....	8
8. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA.....	10
9. TRIANGULACIÓN DEL SERVICIO	11
10. CICLO DEL SERVICIO.....	12
11. ROLES DE ACTORES DEL SERVICIO	13
12. CONSIDERACIONES PARA LA ATENCIÓN	14
13. ATENCIÓN PREFERENCIAL.....	14
14. ATENCIÓN A LOS SECTORES LGBTI.....	19
15. ATENCIÓN CON ENFOQUE DE GÉNERO.....	21
16. PROTOCOLOS SEGÚN LOS CANALES DE ATENCIÓN	24
16.1. Canales de atención.....	24
16.1.1. Atención canal presencial:.....	24
16.1.2. Atención canal telefónico.....	25
16.1.3. Atención canal virtual.....	28
16.1.4. Buzón de Sugerencias.....	28
17. ATENCION CIUDADANOS EN LOS SERVICIOS O ESTRATEGIAS DE LA SDSCJ	29
17.1. Atención telefónica a través de la Línea de Emergencias 123	29
17.2. Atención en las Casa de Justicia.....	30
17.2.1. Recepción de usuarios en las Casas de Justicia.....	30
17.2.2. Orientación y remisión de usuarios en el CRI.....	32
17.2.3. Profesionales Especializados 222- 24 de la Casa de Justicia	33
17.3. Atención Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana	34

17.3.1. Medidas Correctivas	34
17.3.2. Participación en actividad pedagógica de convivencia o programa comunitario como opción de conmutabilidad del señalamiento de multa general tipo 1 o 2: 35	
17.3.3. Desarrollo actividad pedagógica de convivencia/Programa Comunitario	36
17.3.4. Pago medida correctiva de multa	38
17.3.5. Consecuencias de no pago	38
Consecuencias no económicas ART. 183.....	38
17.3.6. Cobro persuasivo.....	39
17.3.7. Cobro Coactivo	39
17.3.8. Devolución de dinero - medida correctiva de multa general	39
17.3.9. Apelación y objeción de ordenes de comparendo	40
17.3.10. Canales de atención exclusivos de Servicios Sobre el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana	40

INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia a través de la Subsecretaría de Gestión Institucional, en cumplimiento del artículo 25, literal a del Decreto 413 de 2016, que establece como una de sus funciones *“Desarrollar los lineamientos para el Servicio al Ciudadano, gestionando y haciendo seguimiento al servicio prestado a demás organismos y entidades, servidores públicos y ciudadanos, así como la adecuada atención de las solicitudes, quejas, reclamos y derechos de petición presentados por los ciudadanos.”*; ha conformado el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano, quien se encarga de elaborar los lineamientos para el cumplimiento del Decreto 197 de 2014 *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”* y de este modo realizar la correcta operación de los trámites y servicios que la entidad presta a través de sus puntos de atención.

Teniendo como premisa que: *“la razón de ser de las entidades distritales es la ciudadanía”*, nace la necesidad de crear este texto que servirá como guía a todos los colaboradores que interactúan con la ciudadanía que acude por información, orientación o para realizar una petición, satisfaciendo sus necesidades de atención y garantizando la prestación de un servicio eficiente y efectivo.

En el presente manual de atención a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se compilan los elementos que se deben tener en cuenta en el desarrollo del ciclo de servicio durante la atención, que permitan a la ciudadanía tener una experiencia de un servicio de calidad, amable, digno, transparente, igualitario y cálido, a partir de la implementación de los protocolos de atención dirigidos a los diferentes grupos poblacionales, incorporando el enfoque en derechos humanos y el enfoque diferencial, distinguiendo los roles del personal que interviene en el ciclo de servicio y por supuesto los protocolos de atención en los distintos canales o medios de atención con los que cuenta la entidad. Adicionalmente se toman apartes del manual de atención de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual se constituye en un documento base, estándar que las entidades distritales pueden adoptar como lineamiento.

1. OBJETIVO GENERAL

Establecer parámetros y protocolos que sirvan de guía en la atención diaria que se presta por parte de los servidores y todo aquel que por la naturaleza de sus funciones y/o actividades se involucren en el ciclo de servicio.

1.1. Objetivos Específicos

- Proveer a los colaboradores que intervienen en el ciclo de servicio, de una guía que les aporte herramientas para el desarrollo de la atención a la ciudadanía basada en la igualdad, equidad, respeto y no discriminación
- Orientar a los colaboradores que intervienen en el ciclo de servicio en el desarrollo de una atención asertiva, haciendo uso del lenguaje claro e incluyente.
- Fortalecer las capacidades de los actores del servicio en aras de prestar una atención de calidad óptima y oportuna.
- Proporcionar a los operadores de recepción de la línea de emergencias 123 una guía para garantizar la oportunidad, la calidad y la calidez de las respuestas a la ciudadanía que se comuniquen por este canal.

2. ALCANCE

Este manual está dirigido a todos los funcionarios y contratistas que intervienen en el ciclo de servicio, encontrando aquí una guía que permita identificar desde su rol, elementos y protocolos que puedan ser aplicados en la atención que se le proporciona a la ciudadanía que acude a la entidad sin distinción del canal o medio por el cual lo realice, con el fin de proporcionar una experiencia amable, cálida, eficaz y eficiente, basado en el enfoque diferencial, que permita cerrar el ciclo de forma satisfactoria para la ciudadanía, obteniendo un servicio de calidad óptima y prontitud en la entrega de la información.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Todos los procesos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia que intervienen en el ciclo de servicio.

4. NORMATIVIDAD ASOCIADA

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

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Acta de Apertura de Buzón de Sugerencias
- Registro y Encuesta de Satisfacción de Atención Canal Telefónico y Presencial
- Formato de Registro Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias Denuncias y Felicitaciones PQRSDF que ingresan por Buzón
- Formato remisión a entidades operadoras - Casas de Justicia F-AJ-637
- Instructivo de canales y medios de atención PQRSDF ciudadanas I-AR-01
- Guía de guiones para la atención de recepción y trámite de incidentes de la línea 123 G-GE-02.
- Procedimiento Gestión de Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias Denuncias y Felicitaciones Ciudadanas - PQRSDF.

6. GLOSARIO

- **Acceso y accesibilidad.** Condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, tanto en zonas urbanas como rurales. Las ayudas técnicas se harán con tecnología apropiada teniendo en cuenta estatura, tamaño, peso y necesidad de la persona. (Ley 1618 de 2013).
- **Acciones afirmativas.** Políticas, medidas o acciones dirigidas a favorecer a personas o grupos con algún tipo de discapacidad, con el fin de eliminar o reducir las desigualdades y barreras de tipo actitudinal, social, cultural o económico que los afectan. (Ley 1618 de 2013).
- **Actores del Servicio:** Se refiere a todas las personas que intervienen de una u otra manera en el ciclo de servicio.
- **Canales de Atención:** Son los medios por los cuales la ciudadanía interactúa con la entidad con la finalidad de que existan varias opciones por las que los usuarios puedan comunicarse.
- **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. Decreto 1069 de 2015.

Ver información publicada en Pagina web. <https://scj.gov.co/es/justicia/casas-justicia-1#overlay-context=user>.

- **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.
- **Ciudadanía:** Conjunto de ciudadanos de un pueblo o nación.
- **Colaboradores:** Son todas las personas que trabajan o colaboran en la entidad independientemente de la vinculación laboral que tengan con la misma.
- **Discapacidad.** El término "discapacidad" significa una deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social. (Ley 762 de 2002)
- **Enfoque diferencial.** Es la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas. (Ley 1618 de 2013)
- **Entidad Operadora:** Son entidades encargadas de resolver los conflictos de los ciudadanos de acuerdo a sus competencias legales.
- **Guía intérprete.** Es la persona que realiza una interpretación lingüística, contextualización y guía a la persona sordociega, a través de la transmisión de los distintos elementos que la componen, de forma que la persona sordociega comprenda el contexto y se encuentre en igualdad de condiciones con respecto al resto de los interlocutores a la hora de participar, actuar o tomar decisiones. (Resolución 1904 de 2017)

Persona que realiza una labor de transmisión de información visual adaptada, auditiva o táctil, descripción visual del ambiente en donde se encuentre y guía en la movilidad de la persona sordociega, con amplio conocimiento de los sistemas de comunicación que requieren las personas sordociegas. (Ley 982 de 2005)

- **Identidad de Género:** Se refiere a la identificación que la cultura o cada persona hace, en el proceso de construcción de identidad, sobre su propia forma de reconocerse ya sea como por ejemplo hombre, mujer o transgénero; no necesariamente corresponde con lo que otras personas esperan de ella, es un proceso propio de cómo cada persona quiere ser reconocida, de autodeterminación.
- **Lenguaje incluyente.** Desde la Convención Internacional por los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas (ONU) se dispuso que el término adecuado para

referirse a este grupo de la población sea Personas con Discapacidad o Personas en Situación de Discapacidad

- **Operador de Recepción:** Persona responsable de recibir y tramitar las llamadas de emergencia y eventos de seguridad que ingresan al Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias NUSE 123.
- **Orientación:** Consiste en suministrar información a la ciudadanía frente a sus peticiones en los campos de competencia.
- **Orientación Sexual:** Se refiere a la atracción física, erótica y/o afectiva hacia un sexo determinado o hacia ambos sexos; por ejemplo orientación heterosexual, su atracción se dirige o materializa hacia o con personas de un sexo/género distinto con el cual se identifican; orientación homosexual su atracción se dirige o materializa hacia o con personas del mismo sexo/género con el cual se identifican (lesbiana: mujer homosexual y gay: hombre homosexual); y orientación bisexual: su atracción se dirige o materializa hacia o con personas con un sexo/género igual o distinto, con el que se identifican.
- **Portafolio de Servicios de Casas de Justicia:** Hace referencia a las entidades operadoras que prestan servicios en cada una de las Casas de Justicia.
- **Protocolos de Servicio a la Ciudadanía:** Son orientaciones básicas, acuerdos y métodos, establecidos en términos de comportamientos y conductas totalmente aplicables y necesarias para ordenar y mejorar la interacción entre los servidores y la ciudadanía.
- **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.”
- **Unidades Móviles de Acceso a la Justicia:** Equipamiento móvil de la SDSCJ, que cuenta con la infraestructura , tecnología y recurso humano necesario para garantizar un servicio adecuado y oportuno a los ciudadanos, tiene como objetivo promover el acceso a la justicia de las personas y comunidades en territorios estratégicos y priorizados del Distrito Capital, con un alto índice de conflictividad recurrente y que no cuentan con oferta constante de justicia, con el fin de contribuir a la convivencia y seguridad ciudadana. Se desarrollan de manera articulada con instituciones, operadores y actores relacionados con el acceso a la justicia, la seguridad y la convivencia ciudadana.

SIGLAS

- **SGD:** Sistema de Gestión Documental.
- **SDSCJ:** Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia

- **PQRSDF:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- **BTE:** Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá Te Escucha.
- **LGTBI:** Es la sigla que agrupa las palabras lesbianas, gays, bisexuales, transgeneristas, transexuales e intersexuales. Se refiere a diferentes personas y organizaciones que trabajan por los derechos de elegir su propia orientación sexual y definir su propia identidad de género.

7. PRINCIPIOS DEL SERVICIO¹

Con fundamento en el artículo 6 del Decreto Distrital 197 de 2014 el Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital está orientado y soportado en los siguientes principios, los cuales, para efectos de este manual, están en términos de lenguaje incluyente:

PRINCIPIOS	
<p>La Ciudadanía como Razón de Ser</p> <p>Es el reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión. Como principio rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificadas y/o encaminadas a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.</p>	<p>Respeto</p> <p>Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo, este trato debe realizarse tanto por parte de las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de la administración distrital como de la ciudadanía y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.</p>
<p>Transparencia</p> <p>Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades del distrito, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.</p>	<p>Participación</p> <p>Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.</p>
<p>Equidad</p> <p>está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.</p>	<p>Diversidad</p> <p>Radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.</p>

¹ Información tomada del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2, como línea general por parte del distrito.

PRINCIPIOS	
<p>Identidad</p> <p>Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.</p>	<p>Solidaridad</p> <p>Es el accionar que promueve la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.</p>
<p>Titularidad y efectividad de los derechos</p> <p>Es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, quienes son titulares y sujetos plenos de éstos, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.</p>	<p>Perdurabilidad</p> <p>Es la garantía de permanencia de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el tiempo, siendo garante el Estado a través de la institucionalidad, cumplimiento, evaluación, mejoramiento y seguimiento de las acciones planeadas en asocio con la ciudadanía.</p>
<p>Corresponsabilidad</p> <p>Es la responsabilidad solidaria entre el gobierno, la administración distrital y local, los particulares y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.</p>	<p>Territorialidad</p> <p>Las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten, como elemento sustantivo de la Política Pública, deberán tener en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se identificarán aspectos particulares como: las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales. Pensar la política y el Sistema de Servicio desde el territorio, debe proporcionar el conocimiento necesario para desarrollar acciones diferenciales para las poblaciones referenciadas territorialmente, en el marco de la política y del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como el proporcionar tratamiento especial a la población rural, o víctimas del conflicto armado interno, o que se encuentre en situación de indefensión o vulnerabilidad.</p>
<p>Atención Diferencial Preferencial</p> <p>En todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.</p>	<p>Coordinación, Cooperación y Articulación</p> <p>La comunicación e interacción entre los actores del servicio, será un requisito indispensable para cumplir de forma integral los objetivos de esta política, concentrarán esfuerzos orientados a la satisfacción de la ciudadanía en un empleo adecuado de los recursos y en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa.</p>
<p>Cobertura</p> <p>La Administración Distrital es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital</p>	<p>Accesibilidad</p> <p>La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que les permitan el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.</p>

PRINCIPIOS	
<p>Inclusión</p> <p>Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.</p>	<p>Innovación</p> <p>A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.</p>
<p>Oportunidad</p> <p>Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.</p>	<p>Eficiencia</p> <p>hace referencia al uso óptimo de recursos en una actividad.</p>
<p>Eficacia</p> <p>Es el grado de cumplimiento de las metas y objetivos a nivel de productos y resultados.</p>	<p>Efectividad</p> <p>Es el grado en el que los resultados deseados se alcanzan a través de los productos. El proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.</p>
<p>Calidad</p> <p>Mide el grado en que la atención cumple con las necesidades de la población.</p>	<p>Confiable</p> <p>Las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos.</p>
<p>Coherencia</p> <p>Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana.</p>	<p>Claridad</p> <p>Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.</p>

8. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA.

El servicio con calidad va encaminado a la garantía de los derechos de la ciudadanía, de igual manera contempla sus deberes, los cuales se establecen en la Carta de Trato Digno de la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia SDSCJ y se relacionan a continuación:

- 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.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

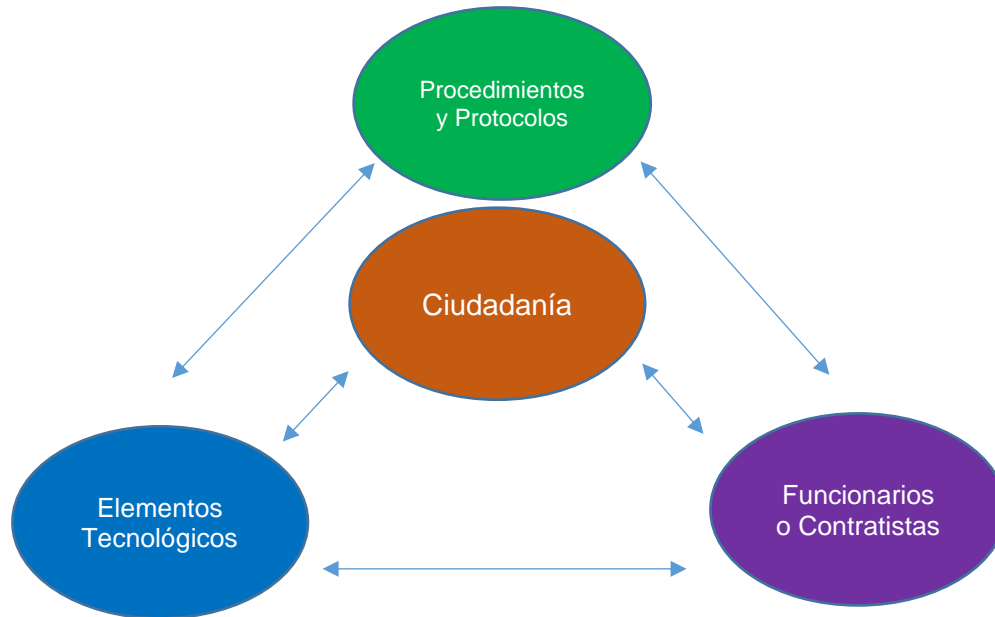
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- 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.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 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.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos.
- Hacer buen uso de los canales de atención.

9. TRIANGULACIÓN DEL SERVICIO

La prestación de un buen servicio debe incluir todas las características que la particularidad del caso lo amerite, teniendo especial cuidado en escuchar atentamente la necesidad de la ciudadanía y valerse de todas las herramientas necesarias para poder responder de modo satisfactorio. De este modo se realiza una triangulación del servicio en una comunicación bidireccional de los colaboradores con la ciudadanía, utilizando como medios para ello los elementos tecnológicos así como las acciones afirmativas que tiene la entidad para garantizar el acceso al ciudadano de forma oportuna al servicio a través de los ajustes razonables requeridos con los que cuenta la entidad, siempre respaldados con los protocolos y procedimientos permitiendo una interacción y retroalimentación en la atención.



Gráfica 1. Triangulación del Servicio en la cual se ilustra la interacción entre los diferentes actores del servicio. Fuente Secretaría General del Distrito.

10. CICLO DEL SERVICIO

En la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia se identifican como momentos de verdad en el ciclo de servicio, tres canales de más afluencia, los cuales son: presencial, telefónico y web, sin que esta identificación excluya los demás canales de una experiencia amable, cálida y eficiente que cierre el ciclo con la satisfacción de haber obtenido su servicio de calidad óptima y prontitud en la atención y en la información proporcionada a la ciudadanía; basado en el enfoque diferencial.

Sin embargo, se identifica un momento de verdad que puede convertirse en momento crítico, cuando la ciudadanía acude a la entidad en busca de una solución inmediata a su necesidad, para la cual la respuesta de la entidad puede dilatarse por un espacio de tiempo determinado por los términos de ley o incluso puede corresponder a casos de tratamiento de justicia ordinaria.

11. ROLES DE ACTORES DEL SERVICIO

En este ciclo la ciudadanía interactúa con diferentes colaboradores, los cuales cumplen con diferentes actividades según su Rol conformando la estructura del servicio descrita desde cada uno de los contactos que pueda tener la ciudadanía.

En este sentido en la SDSCJ contamos con los siguientes roles:

<p>Guardas de Seguridad y Vigilancia</p>	<p>La finalidad de este rol es el de "prevenir, detener, disminuir o disuadir los atentados o amenazas que puedan afectar la seguridad de las personas o bienes que tengan a su cargo" haciendo precisa la importancia del personal de vigilancia por ser el primer contacto que la ciudadanía tiene al ingreso a la entidad, luego de ser cumplida labor de seguridad y de saludar cordialmente, la ciudadanía será dirigida a los puntos de recepción para poder ser orientados en cuanto a su necesidad.</p>
<p>Gestor(a) de Sala o Recepcionista</p>	<p>El personal que ejerce este rol es el encargado de dar la bienvenida y ubicar al usuario en la sala en espera del llamado para ser atendido y orientado por el servidor competente. Será quien mantenga el orden en la sala de espera y hará los llamados según los turnos proporcionados o la prioridad señalada.</p>
<p>Centro de Recepción e Información-CRI</p>	<p>El CRI registra los datos básicos del usuario en casas de justicia, clasifica el motivo de la consulta, asigna el caso a una de las entidades presentes, realiza las remisiones externas de aquellas situaciones que no son competencia de las entidades que hacen presencia en la Casa de Justicia y ofrece información permanente a los usuarios acerca del estado de sus casos.</p>
<p>Facilitador</p>	<p>Profesional abogado que desarrolla estrategias para el Acceso a la Justicia y atiende los Centros de Radicación de demandas; realiza acompañamiento y asesoría frente a los trámites jurídicos que requiera la ciudadanía, colabora en redacción del documento jurídicos e informa del trámite correspondiente a realizar con el mismo; también desarrolla las jornadas pedagógicas para fortalecer conocimiento de los mecanismos y acciones para acceder a la justicia.</p>
<p>Analista de la Calidad de la Operación</p>	<p>Persona capacitada para recibir las llamadas realizadas por transferencia de los operadores de recepción de la Sala Unificada de Recepción (S.U.R.) para el trámite del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, los cuales clasifican y gestionan las peticiones, quejas y reclamos interpuestos por el usuario(a) ante el sistema integrado de seguridad y emergencias NUSE 123</p>
<p>Servidor (a) funcionario (a) o contratista encargado de la atención inicial</p>	<p>Tienen la responsabilidad de escuchar la necesidad manifestada por el usuario, contando con conocimiento, capacidades y competencia de la entidad, para de este modo poder indicar al usuario si su necesidad puede ser atendida en la entidad o debe dirigirse a otra entidad</p>
<p>Articuladores de la estrategia de UMAJ</p>	<p>Profesional Interdisciplinario encargado de registrar, promocionar, orientar y presentar a los usuarios(as) que se acercan a las Unidades Móviles de Acceso a la Justicia, los diferentes servicios y alternativas para el trámite de sus conflictos, generando espacios de interacción en los cuales se propicia el diálogo de las personas y comunidades, con el fin de que se informen, participen y reciban herramientas específicas en materia de Justicia, así mismo, remiten a los usuarios(as) a las entidades operadoras que tengan competencia y sean las más idóneas para resolver sus casos. De igual manera coordina con los otros equipos territoriales de la Dirección de Acceso a la Justicia, las demás dependencias misionales de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y</p>

	Justicia, las otras entidades locales y distritales según corresponda, para posicionar las actividades en territorio y así brindar una amplia oferta para el acceso a los servicios de justicia por parte de los usuarios(as) que se acercan en el marco de las jornadas.
Conductores de la Unidad Móvil de Acceso a la Justicia	Personal de apoyo operativo de la Dirección de Acceso a la Justicia de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, que funge como conductor de los vehículos destinados como Unidades Móviles de Acceso a la Justicia, en cumplimiento de funciones legales, en observancia de las normas de tránsito vigentes y normativa aplicable.
Profesional Responsable Punto de Atención	<p>Es el encargado de validar y garantizar que la atención se esté prestando según los protocolos, procedimientos y normas establecidas, e interviene en el evento que el encargado de la atención inicial al ciudadano necesita apoyo profesional ya sea por no contar con la información consultada en relación con las características especiales del servicio y/o por indicaciones adicionales que se deban prestar.</p> <p>En las Casas de Justicia, es el profesional especializado grado 24 adscrito a la Dirección de Acceso a la Justicia de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, responsable de la articulación con las entidades operadores de justicia que prestan sus servicios en las Casas de Justicia.</p>

12. CONSIDERACIONES PARA LA ATENCIÓN

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia dentro de su protocolo de atención incluye los principios mencionados en el punto 5 del presente manual, que son aplicados en todo el ciclo de servicio pero que toman especial relevancia en el protocolo ya que proporcionan a la ciudadanía una experiencia cálida y basada en el enfoque diferencial, en el momento de solicitar cualquier tipo de atención, información o servicio en la entidad.

Además de implementar los principios de un buen servicio, los servidores de la SDSCJ tendrán pleno conocimiento de todos los trámites y servicios que presta, con el fin de proporcionar una información consistente haciendo uso de lenguaje claro e incluyente y de buena calidad reduciendo los desplazamientos de la ciudadanía entre entidades, de este modo mejorar la imagen pública e incrementar la satisfacción de la ciudadanía en cuanto a la atención prestada por la SDSCJ.

13. ATENCIÓN PREFERENCIAL

La atención preferencial es aquella que, con sustento en un enfoque diferencial, facilita el acceso a los servicios de la Entidad a las personas que por situaciones físicas, sensoriales, personales y/o sociales requieren de una atención especializada, en procura de garantizar el ejercicio de sus derechos.

Por ello, la SDSCJ brindará atención preferencial con ocasión a las siguientes categorías: identidad de género, orientación sexual y diversidad corporal, etnia, discapacidad, grupos etarios, población en situación de vulnerabilidad grupos étnicos, personas con discapacidad, personas pertenecientes a los sectores LGBTI, territorio rural, entre otros.

En este sentido a continuación se relacionan los parámetros transversales necesarios a tener en cuenta para la atención a la ciudadanía en la SDSCJ:

- ✓ Usar un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro, sencillo e incluyente, no utilizar tecnicismos.
- ✓ Documentarse muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- ✓ No interferir ni generar suposiciones sobre situaciones descritas por la persona que se está atendiendo, parafrasear y confirmar con ella lo que expresó.
- ✓ Escuchar y responder con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
- ✓ Mantener el sitio de atención con adecuados espacios que permitan la accesibilidad a cualquier ciudadano.
- ✓ Confirmar que la información dada ha sido comprendida.

ATENCIÓN A GESTANTES

- Realizar la atención por orden de llegada ubicando a la ciudadanía en un área de espera con prioridad en el turno.
- Dar un trato respetuoso a las personas en estado de embarazo, no usar diminutivos.
- De ser necesario, se debe dar a las personas en estado de embarazo, por escrito fechas y lugares para recibir respuesta o realizar trámites posteriores.

ATENCIÓN A PERSONA MAYOR

- Se debe preguntar y llamar a la persona mayor por su nombre.
- Realizar la atención por orden de llegada y ubicar a la ciudadanía en un área de espera con prioridad en el turno.
- Dar un trato respetuoso a la persona mayor, no usar diminutivos
- Entregar por escrito fechas y lugares para recibir respuesta o realizar trámites posteriores, en caso de ser necesario, tener en cuenta el uso de letra legible y de tamaño grande y cerciorarnos de que la persona mayor comprende esta información.

ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

- Escucharlos de manera atenta sin poner ningún tipo de duda o incredulidad sobre lo que están manifestando

- Velar porque ningún colaborador que intervenga en el ciclo de servicio puede tener contacto físico con los niños, niñas y adolescentes.
- Llamarlos por su nombre sin usar términos cariñosos o diminutivos, tenga especial atención en garantizar los derechos del niño.
- Emplear un lenguaje claro, sencillo y acorde con la edad del Ciudadano
- En todas las situaciones y contextos deben prevalecer los derechos e intereses de los niños. Niñas y adolescentes.

ATENCIÓN A PERSONAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO

- No realizar juicios de valor que puedan generar malestar antes, durante o al finalizar la atención. No asumir situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado.
- Evitar preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye en una acción con daño.
- Asumir una postura de humanidad al momento de hablar con la persona víctima.
- Incluir en la atención, elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional.
- Garantizar a la persona víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- No brindar trato en términos de inferioridad o de lástima.
- Cuidar los comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
- Solicitar apoyo cuando se desconozca información o no se cuenta con los argumentos suficientes para dar respuesta.

ATENCIÓN A PERSONAS CAMPESINAS.

- Evitar juicios de valor o comentarios relacionados con expresiones de desagrado, burla o incomodidad por la vestimenta (sombrero, ruana, capas y/o botas de caucho, entre otras) de las personas campesinas, considerando que su vestimenta es funcional según la ubicación geográfica y el clima.
- Es posible que la persona campesina o rural salude de mano, por lo que es importante corresponder asertivamente, explicándole que esto está relacionado con los lineamientos en salud pública emitidos por las autoridades.
- Si en el marco de la atención identifica términos propios de sus lugares de procedencia cuyo significado no comprende, pregunte a qué se refiere.
- No olvidar preguntar el nombre de la vereda, la finca y/o la vía principal más cercana, número del kilómetro y algún lugar relevante para facilitar la ubicación del lugar de residencia, en caso de ser necesario.
- Indague si cuenta con señal de celular o acceso a internet en su lugar de residencia o a través de qué medio es más efectivo establecer comunicación para efectos de seguimiento

ATENCIÓN PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

- Usar el término personas con discapacidad y nunca términos como minusválido, inválido, persona en condición de discapacidad, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades.
- Evitar el proteccionismo excesivo, las personas con discapacidad no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas pueden indicar.
- Si asiste acompañada de su cuidador o cuidadora, familiar o acompañante, brinde también retroalimentación a esta persona, siempre teniendo en cuenta que la o el usuario se sienta incluida en la atención, con un trato digno y respetuoso.
- Conocer los diferentes tipos o categorías de discapacidad para atender de manera particular según las necesidades de cada persona.
- Preguntar a la persona si requiere ayuda para desplazarse por el lugar, para brindar la misma.
- **Discapacidad Visual**
 - ✓ Hablar y prestar atención a la persona que está orientando, a pesar de que no puedan verle, las personas ciegas o con baja visión perciben de dónde procede la fuente de voz e identifican si quien les atiende mira en otra dirección mientras habla.
 - ✓ Guiarle si acepta, ubicándole la mano sobre el hombro o brazo de quien dará el apoyo para facilitar el desplazamiento por el lugar, evitar caminar muy rápido o realizar movimientos fuertes, y, por ningún motivo, halar a la persona del vestuario o del brazo.
 - ✓ De no aceptar guía, se deben dar indicaciones precisas que le permitan ubicarse en el espacio orientando con claridad, utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares, evitando utilizar expresiones como “allá”, “por aquí” o señalar con la mano, la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante indicaciones verbales claras.
 - ✓ Si la persona con discapacidad visual asiste con perro guía, no lo separe de éste, no lo hale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
 - ✓ En el evento en el que sea necesario retirarse de su puesto, debe informarle al usuario antes de dejarle solo
- **Discapacidad Auditiva**
 - ✓ Dirigirse directamente a la persona con discapacidad auditiva y no a su intérprete o acompañante.
 - ✓ Se debe hablar de frente y articular las palabras en forma clara y pausada, evitando voltear la cara toda vez que esto dificulta leer los labios. Mientras esté

conversando, mantenga siempre el contacto visual, si desvía la vista la persona puede pensar que la conversación terminó; no obstante, es importante tener en cuenta que no todas las personas con discapacidad auditiva leen los labios ni manejan la gramática del español.

- ✓ No realizar gestos exagerados acerca de lo que está explicando, debido a que la información visual cobra especial importancia, es necesario tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
 - ✓ En los casos en los que no entienda lo que la persona trata de comunicarle, puede solicitarle que repita la información o que la escriba.
- **Sordoceguera**
 - ✓ Si la persona sordociega va acompañada de un guía, dirigirse a él durante la atención.
 - ✓ Verificar si la persona usa audífono, y en caso afirmativo, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
 - ✓ Las personas con sordoceguera utilizan múltiples sistemas de comunicación: escribir en la mano o espalda con letra mayúscula sin levantar el dedo, con los puntos braille, entre otros.
 - **Discapacidad Física.**
 - ✓ Preguntarle a la persona usuaria de silla de ruedas si requiere apoyo en su desplazamiento.
 - ✓ Ubicarse frente a la persona usuaria de silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
 - ✓ Facilitar que las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones o muletas puedan dejarlas siempre a su alcance y evite cambiarlos de lugar.
 - ✓ Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
 - **Discapacidad Intelectual**
 - ✓ Brindar información mediante mensajes concretos y cortos, en lenguaje claro.
 - ✓ Durante la atención se debe ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
 - ✓ Validar de forma constante que la persona comprenda la información suministrada

- **Discapacidad Múltiple.**

- ✓ Consultar al familiar o el cuidador si la persona requiere contar con apoyos para facilitar la comunicación y la interacción, por ejemplo: otras personas, tecnológicos o estrategias de comunicación aumentativa y alternativa, según sea el caso.
- ✓ Tener en cuenta durante la atención las diferentes categorías de discapacidad según la interacción y los apoyos que requiere la persona con discapacidad múltiple.

Resulta importante tener en cuenta que, si el ciudadano presenta necesidades especiales de atención en materia de lenguaje de señas, se debe solicitar la programación del 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. Se debe tener en cuenta la disponibilidad del profesional de lenguaje de señas.

ATENCIÓN A PERSONAS PERTENECIENTES A UNA COMUNIDAD ÉTNICA

- No realizar comentarios, ni tocar las prendas de vestir o accesorios que le llamen la atención de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rom/Gitano
- Verificar siempre que la información del peticionario sea correcta, dado a que en ocasiones en ocasiones su nombre o apellidos no son comunes o fáciles de escribir o pronunciar
- Consultar si el ciudadano requiere acompañamiento por parte de la autoridad, en el marco de los trámites y servicios; o si puede comunicarse en español o necesita un intérprete

14. ATENCIÓN A LOS SECTORES LGBTI.

A continuación, se relacionan varios conceptos relevantes para realizar la atención, a los Ciudadanos de los Sectores LGBTI, los cuales se encuentran en los lineamientos para la incorporación de las variables de la política pública LGBTI; así como para la atención con *Enfoque de Género*, teniendo como base los lineamientos emitidos por la Secretaría Distrital de Planeación, a saber:

Enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género.

El enfoque diferencial en la categoría de análisis por orientación sexual e identidad de género parte de reconocer la discriminación, exclusión, marginación, invisibilización y/o violencias cometidas hacia las personas con diferente orientación sexual a la heterosexual y con identidades

de género no normativas y disidentes. En este sentido, permite focalizar acciones de política pública hacia personas de los sectores LGBTI, sus familias y redes de apoyo, reconociendo la vulneración histórica de sus derechos a razón de sus orientaciones sexuales e identidades.

Discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género.

Incluye toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en la orientación sexual o la identidad de género que tenga por objeto o por resultado la anulación o el menoscabo de la igualdad ante la ley o de la igual protección por parte de la ley, o del reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de los derechos humanos y las libertades fundamentales. La discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género puede agravarse por la discriminación basada en otras causales, incluyendo raza, edad, religión, discapacidad, estado de salud y condición económica.

Sexo.

- El sexo es una categoría construida culturalmente, que desde el siglo XVIII se entiende en la cultura occidental (Europa y EE. UU principalmente) a partir de nociones biológicas que dividen a los seres humanos en mujer y hombre. Esto es lo que se llama dimorfismo sexual. Esta noción nutre también una clasificación cultural y dicotómica hecha para todos los mamíferos en general y otras familias animales, dividiéndolos en hembras y machos según el sistema reproductivo y de acuerdo con las características genéticas, endocrinas, anatómicas y fisiológicas.
- *Hombre*: es la idea que se ha construido culturalmente de una persona que tiene caracteres sexuales primarios (genotipo) y secundarios (fenotipo) predominantemente masculinos y de manera consecuente con esta clasificación se le asigna un sexo un rol y un estatus.
- *Mujer*: es una persona que tiene caracteres sexuales primarios y secundarios predominantemente femeninos y en virtud de esa clasificación se le asigna un sexo un rol y un estatus.
- *Intersexual*: es aquella que presenta caracteres sexuales primarios y secundarios de ambos sexos. Es una condición natural donde una persona presenta una discrepancia entre su sexo cromosómico (XX/XY), sus genitales y gónadas (ovarios y testículos), presentando características de ambos sexos y/o una serie de variaciones en los órganos y las características sexuales, tanto a nivel anatómico como genético. Estas variaciones pueden afectar a los cromosomas, a las hormonas, a los genitales y/o a los rasgos sexuales secundarios, como la distribución de musculatura y de grasa, entre otros.

Identidad de género.

La identidad de género se refiere a la autodeterminación, autoreconocimiento y a la vivencia interna e individual del género, que puede o no corresponder con el sexo biológico de nacimiento, ya que incluye la vivencia personal del cuerpo y de la construcción de la identidad, lo que puede involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos,

quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales.

Orientación sexual.

Dirección del deseo erótico y/o afectivo entre las personas. La orientación sexual se refiere a la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, de su mismo género, o de más de un género, así como a la capacidad mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas.

Por ejemplo:

- *Lesbiana*: Mujer cuya atracción afectiva, erótica o sexual se dirige hacia personas de su mismo género.
- *Gay*: Hombre cuya atracción afectiva, erótica o sexual se dirige hacia personas de su mismo género.
- *Heterosexual*: Persona cuya atracción afectiva, erótica o sexual se dirige hacia personas del género opuesto (hombre y mujer).
- *Bisexual*: Persona cuya atracción afectiva, erótica o sexual se dirige hacia personas de su mismo género y otros géneros.
- *Pansexual*: Persona cuya atracción afectiva, erótica o sexual se dirige a cualquier persona independientemente de su identidad de género, sexo u orientación sexual.
- *Asexual*: Persona que reconoce y acepta que no siente un interés sexual hacia otras personas. Las personas asexuales construyen otro tipo de vínculos afectivos y emocionales con las personas con las que así lo deseen.
- *Otro*: Dentro de esta categoría pueden incluirse personas asexuales, definidas como aquellas que “reconoce y acepta que no siente atracción afectiva, erótica o sexual por otras personas”. O una persona pansexual quien siente atracción romántica y/o sexual hacia individuos independientemente de su género o sexo.

15. ATENCIÓN CON ENFOQUE DE GÉNERO.

A continuación, se relacionan varios conceptos relevantes para la atención a la ciudadanía:

Enfoque de género.

Permite analizar cómo el sistema sexo-género se ha traducido en impactos diferenciales entre ambos sexos mediante roles y conductas que dan lugar a la asignación desigual de los recursos,

las oportunidades y el poder, tanto en el ámbito de lo público como de lo privado” (CONPES D.C. 14, 2020 p.36).

Este enfoque permite comprender las relaciones de poder y desigualdad que existen entre mujeres y hombres, que se reproducen a través de imaginarios, creencias, roles y estereotipos y afianzan las brechas de desigualdad impidiendo el goce efectivo de los derechos de las mujeres a lo largo del curso de su vida, el acceso al control de bienes y recursos y a la participación para la toma de decisiones en las diferentes dimensiones de su desarrollo y de la vida social y comunitaria (Acuerdo 761, 2020).

Lenguaje incluyente.

Expresiones lingüísticas que incluyen a los géneros femenino, masculino, e identidades de género diversas y disidentes, que busca contribuir al reconocimiento tanto de su existencia como de las luchas históricas en relación con la equidad, la igualdad en derechos y contra la discriminación. El lenguaje incluyente no solo se refiere al género, también a las diferentes condiciones que presentan las personas.

Sexismo.

Se refiere a todas aquellas prácticas y actitudes que promueven el trato diferenciado de las personas en razón de su sexo biológico, del cual se asumen características y comportamientos que se espera de las mujeres y los hombres. Las prácticas sexistas afectan principalmente a las mujeres dada la vigencia de creencias culturales que las consideran inferiores o desiguales a los hombres por naturaleza. (INMUJERES, 2021).

Estereotipos de género.

Son las creencias, hábitos o rasgos físicos y psíquicos, que cultural y socialmente se determinan y asumen como lo apropiado para cada uno de los sexos, y guardan estrecha relación con las formas de sentir, pensar, actuar y vivir de mujeres y hombres.

Imaginarios.

Son un patrimonio de ideas y de imágenes mentales acumuladas, recreadas y tejidas en una trama, por parte del individuo en el curso de su socialización, es decir, a lo largo de toda su vida. Ningún individuo elabora estas construcciones de sentido aislado de los otros, sino en diálogo y en interacción con los otros, es decir, intersubjetivamente, y valiéndose de herramientas socialmente construidas, como es el lenguaje.

Discriminación contra la mujer.

La expresión "discriminación contra la mujer" denotará toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera (CEDAW, 1979). La discriminación contra la mujer viola los principios de la igualdad de derechos y del respeto a la dignidad humana, generando barreras de acceso a oportunidades y al ejercicio pleno de los derechos de las mujeres, lo que además se agudiza desde las brechas que existen en las condiciones de las mujeres y de los hombres para acceder a la participación, a la vida política, social, económica y cultural, limitando y entorpeciendo el pleno desarrollo de las posibilidades de la mujer a ser y a contribuir de manera autónoma.

Discriminación contra las niñas y las mujeres.

La discriminación contra las niñas y las mujeres significa tratar directa o indirectamente a las niñas y las mujeres de forma diferente que, a los niños y los hombres, de modo que les impida disfrutar de sus derechos

Resulta importante tener en cuenta para la atención de mujeres lo siguiente:

- Desarrolle acciones que incorporen el lenguaje incluyente en cada una de las formas de comunicación con la ciudadanía.
- Es importante el uso de expresiones lingüísticas que contribuyan a la igualdad y visibilización de las mujeres, en particular cuando se hace uso de palabras como servidores públicos, ciudadanos y a partir de cualquier otro sustantivo en masculino que se considere incluye a hombres y mujeres de forma igualitaria.
- Durante la atención no refuerce imaginarios, prejuicios, estereotipos y prácticas sociales que generen y reproduzcan los diferentes tipos de discriminación contra las mujeres.
- Durante la atención no refuerce comportamientos, prácticas y actitudes machistas, y reconozca a las mujeres desde sus diferencias y diversidades.
- Los productos comunicativos e informativos de los diferentes canales de atención de las entidades distritales deberán producir estrategias y campañas de carácter informativo y pedagógico, que reconozcan, hagan visibles y representen a las mujeres desde sus diferencias y diversidades, como sujetas políticas, ciudadanas y actoras fundamentales en todos los ámbitos de la sociedad.

16. PROTOCOLOS SEGÚN LOS CANALES DE ATENCIÓN

16.1. Canales de atención.

Son los medios y espacios que utiliza la ciudadanía para realizar trámites y solicitar servicios, información y orientación relacionada con el quehacer de la entidad.

A continuación, se mencionan los protocolos establecidos en la SDSCJ para la atención de los canales dispuestos de cara al ciudadano:

16.1.1. Atención canal presencial:

Es el espacio físico donde la ciudadanía interactúa con la entidad y puede acceder a la información de los trámites y servicios, así como presentar PQRSDF.

- Sin importar el cargo o el rol que se desempeñe todos los colaboradores deben contar con una presentación personal impecable en sentido de aseo y cuidado personal.
- Es imperioso que se cumplan los horarios establecidos para los puntos de servicio y estar en disponibilidad para prestar la atención.
- El puesto de trabajo o lugar de atención debe permanecer en orden y aseo evitando objetos ajenos al área de trabajo y/o personalizar los espacios de atención.
- Se debe tener en cuenta los atributos de buen servicio reforzándolos con una postura adecuada que proyecte confianza y un tono de voz y lenguaje apropiados.
- Asegurarse de tener los elementos necesarios para prestar un servicio adecuado según el rol, sean estos desde un papel y un lápiz hasta un equipo que permita ingresar las peticiones de la ciudadanía o buscar la información solicitada.
- Llegar 15 minutos antes al punto de atención donde para tener presente todos los aspectos y novedades relacionados con los trámites y servicios de cara al ciudadano.
- Hacer uso de la chaqueta institucional de manera adecuada
- Portar el carné institucional siempre visible y hacer uso de la chaqueta institucional-

Durante la atención tenga en cuenta las siguientes pautas:

- Mire a los ojos con actitud respetuosa, empática y atenta a los requerimientos de la ciudadanía, sin juicios, valoraciones, o actitudes de discriminación Saludar de forma amable y preguntar el nombre del usuario.
- Se sugiere iniciar la conversación usando el siguiente libreto:
 - "Buenos días", "Buenas tardes".

- Bienvenido o Bienvenida a la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia
- Mi nombre es (primer nombre y apellido), (espera a que el ciudadano o ciudadana dé su nombre y continua la conversación dándole trato de usted).
- ¿En qué le puedo servir?
- Debe concentrarse en la conversación con la persona y hacerle saber que tiene toda su atención con frases como "sí, entiendo su situación", "de acuerdo"; mostrando empatía a través de la voz con su situación y asintiendo con la cabeza.
- No distraerse mientras presta servicio a la ciudadanía, especialmente no contestar o chatear en el celular, ni usar audífonos. Escuche atentamente la necesidad del usuario y diríjase a él siempre por su nombre.
- Proporcione toda la información necesaria para satisfacer la necesidad del usuario dando indicaciones claras y específicas.
- Realice la atención, orientación, promoción y divulgación de los servicios de manera clara y sin uso de siglas, usando un lenguaje cotidiano y en la medida que se pueda poco técnico, en caso de ser necesario el uso de lenguaje técnico, se debe propender porque la persona entienda que significa y el alcance que tiene usando ejemplos fáciles de comprender.
- No tener prejuicios, dar opiniones, ni hacer juicios de valor sobre el caso o consulta realizada por el usuario.
- Confirme con la persona si la información recibida está clara o el trámite fue atendido en su totalidad, e infórmele sobre actividades pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento.
- Explique al ciudadano o ciudadana la razón por la cual su solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, e informe la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará o responderá.
- En caso de haber registrado una petición, brinde el número de radicado y explique cómo puede hacer seguimiento.
- Termine la atención cuando el ciudadano manifieste su satisfacción preguntando "*¿Hay algo más en lo que pueda servirle?*". Despedirse con una sonrisa cálida, deseando "Buenos días" y "Buenas tardes" y agradezca su visita

16.1.2. Atención canal telefónico

El canal telefónico es el medio que permite la interacción bidireccional en tiempo real entre la ciudadanía la persona que presta el servicio en la entidad por medio de las redes de telefonía fija, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, otros procedimientos administrativos y consultas de información que presta la entidad. En la línea de atención a ciudadanos, una vez se conoce el requerimiento ciudadano, en algunos casos, puede trasladarse la llamada a

algunos servicios o estrategias de la entidad, que permitan realizar una atención especializada, en temas relacionados con casas de justicia y/o código de seguridad y convivencia.

La atención por el canal telefónico no solo está enfocada en la recepción o en las líneas de atención a la ciudadanía, puesto que las llamadas en gran parte pueden ser transferidas a otras áreas para complementar la información o son dirigidas por solicitud de la persona que llama. En este sentido todos los colaboradores con una línea telefónica deben tener en cuenta el protocolo de atención telefónica y aplicarlo.

Recomendaciones generales para la atención:²

- **Tono y volumen de voz:** Debe manejar un tono y volumen adecuado al interactuar con la ciudadanía, pues una voz demasiado fuerte puede denotar agresividad y una muy baja hacer que el mensaje sea imperceptible para el receptor.
- **Vocalización adecuada:** Debe pronunciar de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.
- **Evitar emitir sonidos incómodos antes y durante la llamada:** Algunos sonidos que se producen en el transcurso de la llamada, son incómodos. Debe retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, chicles, etc.
- **Transmitir la información al ritmo del interlocutor.** La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.
- **Atender la llamada de manera amable y respetuosa:** la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- **Utilizar los guiones establecidos por la Entidad:** durante los diferentes momentos del ciclo de servicio en la llamada.
- Revisar que los elementos computador, aplicativos o sistemas de gestión, teléfono, diadema y los documentos que requiera para la atención estén disponibles.
- Informarse sobre las novedades del servicio todos los días y asistir a las capacitaciones.
- **Documentos:** Se recomienda elaborar protocolos de atención, acordes a cada proceso de las entidades distritales.
- Tenga en cuenta las recomendaciones descritas en el apartado de Accesibilidad de este documento para el canal telefónico.

En desarrollo de la llamada se deben tener consideraciones de puntualidad como:

- No dejar que el timbre suene más de tres veces.

² Información tomada del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2, como línea general por parte del distrito, página 70.

- Realice la atención, orientación, promoción y divulgación de los servicios de manera clara y sin uso de siglas, usando un lenguaje cotidiano y en la medida que se pueda poco técnico, en caso de ser necesario el uso de lenguaje técnico, se debe propender porque la persona entienda que significa y el alcance que tiene usando ejemplos fáciles de comprender
- Se debe contestar con tono amable, identificando el área de donde se contesta, saludando según corresponda “*Buenos días/tardes/noches*” y proporcionando el nombre de la persona que atiende el teléfono, ejemplo: “*Atención a la ciudadanía, buenos días habla Martha Gómez. ¿en qué puedo servirle?*”
- Escuche atentamente la necesidad del usuario y luego pregunte su nombre.
- Diríjase siempre por el nombre del ciudadano-a, anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora”. Proporcione toda la información necesaria para satisfacer la necesidad del usuario dando indicaciones claras y específicas. No tenga prejuicios, no de opiniones, ni haga juicios de valor sobre el caso o consulta realizada por el usuario
- **Verificar que entiende la necesidad con frases como:** “*Entiendo que usted requiere...*”.
- **Interrumpir de forma respetuosa.** *Por ejemplo, en los casos en que la persona presenta información intrascendente, fuera de contexto o menciona antecedentes que no aportan a la solicitud inicial.*
- **Transmitir seguridad a la ciudadanía.** *Omitir titubeos y silencios puesto que estos pueden dar la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando.*
- **Controlar la llamada.** *Las personas que prestan servicio a la ciudadanía en el canal telefónico deben tener la capacidad para abordar la llamada y llevar el control de la misma, brindando la información necesaria según la solicitud y evitando así ser abordados con preguntas redundantes o repetitivas por parte de los ciudadanos o ciudadanas.*
- **Realizar filtros adecuados.** *Es fundamental realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud de la persona, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información. Para esto, formule preguntas abiertas y cerradas que considere necesarias y, reformúlelas de acuerdo con el relato de la ciudadana o ciudadano. Recuerde que las preguntas indican interés por la otra persona.*
- Termine la atención cuando el ciudadano manifieste su satisfacción preguntando “*¿Hay algo más en lo que pueda servirle?*”

Se recomienda tener un listado de las extensiones y nombres de los funcionarios de la entidad con el fin de poder comunicar al ciudadano con el área que tenga la información que solicita en caso de no tenerla.

De no tener disponibilidad o conocimiento de la información solicitada se debe entregar al ciudadano datos para comunicarse con la entidad que posea la información que el

ciudadano solicita. Al finalizar la llamada se debe preguntar al ciudadano si le es clara la información entregada y de ser necesario repetirla.

Las entidades distritales cuentan con centros de servicios telefónicos (Call Center) a través de los cuales brindan información, apoyo, asesoría y realizan agendamiento de citas para la prestación de servicios y tramites a la ciudadanía.

16.1.3. Atención canal virtual

La entidad cuenta con los siguientes medios de interacción para la atención por el canal virtual:

- Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha
<https://bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion>
- Redes sociales:
Twitter @SeguridadBOG
Facebook @secretariadeseguridadbogota
Instagram @seguridad_bogota

El canal de atención virtual se encuentra en servicio las 24 horas; sin embargo, las PQRS ingresados por este medio serán registradas en horarios y días hábiles según lo establecido en instructivo de canales y medios de atención PQRSDf ciudadanas I-AR-01

Adicionalmente, la Dirección de Acceso a la Justicia ha establecido un canal de atención por WhatsApp, cuyo horario de atención es de 7:30 a 4:00 pm en el cual se realiza la orientación y direccionamiento a los ciudadanos para tramitar sus conflictos en temas de justicia. En la página web de la entidad se podrá validar esta información.

La atención por este canal se realiza de forma personalizada teniendo en cuenta las *Consideraciones para la Atención y Los Atributos del Buen Servicio* establecidos en este manual; son atendidos por Profesionales del CRI quienes se encargan de analizar el motivo de la consulta y realizar la respectiva orientación según sea el caso.

En los casos que requiera se realiza la remisión o redireccionamiento a los operadores como: Consultorios jurídicos, Unidades de Mediación y Conciliación, Facilitadores o el equipo de Código de Seguridad y Convivencia.

16.1.4. Buzón de Sugerencias

Se revisará diariamente antes de finalizar la jornada laboral, la existencia de PQRSDf ubicadas en el buzón de sugerencias de las sedes de la Secretaria Distrital de Convivencia

y Justicia, en caso de encontrar documentos se debe activar la ejecución del procedimiento informado en el Instructivo de canales y medios de atención PQRSDf ciudadanas I-AR-01 y realizar la apertura del buzón en presencia de un servidor público o contratista que actuará como testigo diligenciando del Formato Acta de Apertura de Buzón F-AS-441 a través del link <https://forms.office.com/r/8rHqJ9xdXX>, las PQRSDf que sean ingresadas por este canal serán debidamente tramitadas en los aplicativos de la entidad (BTE y SGD) según procedimiento Gestión de Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias Denuncias y Felicitaciones Ciudadanas - PQRSDf.

17. ATENCION CIUDADANOS EN LOS SERVICIOS O ESTRATEGIAS DE LA SDSCJ

17.1. Atención telefónica a través de la Línea de Emergencias 123

Según el **DECRETO 510 DE 2019; CAPÍTULO I; ART. 13. - Definición número único de seguridad y emergencias, NUSE 123.** *“Para efecto del presente decreto se entenderá por número único de seguridad y emergencias - NUSE 123 el número único liderado por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para la atención de requerimientos de la ciudadanía o de entidades nacionales o distritales en cuanto a eventos de seguridad, convivencia ciudadana, urgencias, emergencias y desastres de cualquier tipo, y de despachar las unidades de los organismos de emergencia y seguridad en forma coordinada, para dar una respuesta eficiente y rápida para cada uno de los escenarios de emergencias y seguridad.*

El número único de seguridad y emergencias, NUSE 123 se encuentra soportado por herramientas tecnológicas, integradas y articuladas con las diferentes entidades que hacen parte del sistema para realizar los procedimientos de recepción de incidentes de seguridad, convivencia ciudadana, urgencias, emergencias y desastres de cualquier tipo reportados por los ciudadanos, realizando el trámite correspondiente, documentando y despachando los recursos de las instituciones u organismos de seguridad y emergencia en forma coordinada para lograr una respuesta oportuna y eficiente a cada uno de los escenarios de seguridad y emergencia.

Sin embargo, los ciudadanos que se comunican con la Línea 123 Bogotá, además de reportar emergencias y situaciones que alteran la seguridad, pueden manifestar una situación que deba ser manejada como una PQRS; para estos casos, la Subsecretaría de Gestión Institucional en cabeza del equipo de Atención y Servicio al ciudadano ha establecido el trámite que deben tener las PQRS que ingresan por la línea de emergencias 123, facilitando el proceso para quienes intervienen en él, optimizando los tiempos de respuesta al peticionario, generando la respectiva trazabilidad de los tramites y por supuesto mejorando la atención que se presta a la ciudadanía.

De esta manera, el Centro Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4 generó para el Número Único de Seguridad y Emergencias (NUSE 123), guía de guiones para la atención de recepción y trámite de incidentes de la línea 123 G-GE-02, a partir del cual se entrega información al ciudadano frente a los canales habilitados para interponer las solicitudes relacionadas con la atención y servicio de la línea 123 de acuerdo con los lineamientos internos relacionados con este apartado.

17.2. Atención en las Casas de Justicia

La función principal de la Casa de Justicia es orientar inicialmente al ciudadano teniendo en cuenta su conflicto y remitiéndolo a la entidad competente. Los habitantes de Bogotá, de todas las edades, reciben información y orientación jurídica de forma gratuita y acceden a servicios de resolución de conflictos y a mecanismos de justicia formal, como por ejemplo la recepción de denuncias, y alternativa, como la conciliación. En la página web institucional se pueden identificar las instituciones que se encuentran presentes en cada una de las Casas de Justicia.

A continuación, se describen los servicios que se prestan por parte de la Dirección de Acceso a la Justicia en las Casas de Justicia:

- **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
- **Unidades de Mediación y Conciliación (UMC).** Ver punto de “Mecanismos de solución de conflictos”.
- **Estrategia de Facilitadores para el Acceso a la Justicia:** Es un servicio de asesoría jurídica que se presta en las casas de justicia donde un profesional del derecho orienta el trámite y elabora el derecho de petición, la tutela o demanda para presentar, según el conflicto o necesidad.
- **Centro de Recepción e Información (CRI):** Brinda orientación e información de manera integral sobre las diferentes rutas y estrategias de acceso a la justicia, según el caso es remitido a la entidad operadora competente.
- **Estrategia de Facilitadores para el Acceso a la Justicia:** Es un servicio de asesoría jurídica que se presta en las casas de justicia donde un profesional del derecho orienta el trámite y elabora el derecho de petición, la tutela o demanda para presentar, según el conflicto o necesidad.
- **De igual manera, en las Casas de Justicia se encuentran entidades del orden nacional y Distrital.** Ver información en la página web institucional.

17.2.1. 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 la programación del 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. Se debe tener en cuenta la disponibilidad del profesional de lenguaje de señas.
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. El ingreso de menores de edad estará permitido con el acompañamiento de un adulto que ejerza la representación legal y en su defecto por una autoridad. En caso de presentarse solo se acogerá lo establecido en el protocolo para la atención de Niñas, Niños y Adolescentes e informar a la Comisaría de Familia, al ICBF y de no estar presentes estas instituciones, comunicarse a la línea única de emergencias, 123. 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 el guardia de seguridad o la Policía Nacional, solicitando apoyo para la aplicación de medidas de protección al ciudadano.
6. Se debe remitir al ciudadano a la entidad operadora o servicios de Casas de Justicia cuando cuente con cita. 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.
7. Si el ciudadano asiste por primera vez deberá ser atendido por recepción registrando sus datos y posteriormente remitido al CRI, en el caso de tener una cita, el personal de recepción registra nuevamente datos y lo remite a la entidad operadora que lo haya citado.
8. Se debe marcar como preferencial en el sistema de información de casas de justicia, la atención de personas con discapacidad, embarazo, adulto mayor, adultos con menores de edad, niños, niñas, y adolescentes, víctimas del conflicto y mujeres víctimas de violencias basadas en género. 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.

17.2.2. 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 las Casas de Justicia que hay en la ciudad. El Centro de Recepción e Información -CRI- es el primer contacto que tiene el usuario con la Casa de Justicia, este registra los datos básicos del usuario; clasifica el motivo de la consulta; orienta al usuario y asigna el caso a una de las entidades presentes en la Casa, de manera que en adelante el usuario tramite su asunto directamente a través de la autoridad correspondiente. A su vez, brinda orientación para acudir a entidades externas para aquellas situaciones que no son competencia de las entidades que hacen presencia en la Casa de Justicia.

Reglas aplicables a la atención de usuarios por cualquiera de los canales de atención del 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 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. El ingreso de menores de edad estará permitido con el acompañamiento de un adulto que ejerza la representación legal y en su defecto por una autoridad. En caso de presentarse solo se acogerá lo establecido en el protocolo para la atención de Niñas, Niños y Adolescentes e informar a la Comisaría de Familia, al ICBF y de no estar presentes estas instituciones, comunicarse a la línea única de emergencias, 123 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 mediante los canales no presenciales proporcionados por la Dirección de Acceso a la Justicia, por los cuales se prestará el servicio de orientación y remisión a entidades operadoras de justicia. 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.
12. 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.
13. 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.
14. 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 los Profesionales Especializados 222- 24 designados por la Dirección de Acceso a la Justicia, 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.

17.2.3. Profesionales Especializados 222- 24 de la Casa de Justicia

Cada una de las Casas de Justicia del distrito cuenta con un Profesional Especializado 222- 24 encargado de articular la labor de las diferentes entidades operadoras que prestan sus servicios en la Casa de Justicia, además de solicitar los mantenimientos de infraestructura respectivos en cada uno de los equipamientos.

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, 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.

17.3. Atención Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana

La secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia “materializa acciones que permiten a quienes incurrieron en comportamientos contrarios a la convivencia el cumplimiento de la medida correctiva de multa, participación en actividad pedagógica de convivencia o programa comunitario”, Adicional a esto, despliega un proceso de orientación que brinda apoyo a las personas, en la gestión de comparendos de convivencia. Para esto, se cuenta con una capacidad instalada que abarca puntos de atención presenciales y virtuales, respaldado por un equipo, quienes, a través de sus conocimientos y experiencia, guían a las personas en los aspectos relacionados con trámites, tiempos, beneficios y los procedimientos necesarios para la gestión de comparendos.

17.3.1. Medidas Correctivas

El Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana establece medidas correctivas para abordar diversos comportamientos contrarios a la convivencia. Estas medidas deben ser cumplidas para cerrar completamente el expediente correspondiente.

Las autoridades encargadas de imponer estas medidas correctivas y actualizar el Registro Nacional de Medidas Correctivas son, principalmente, las inspecciones de policía y el personal uniformado de la Policía, incluyendo comandantes de estación, subestación, centro de atención inmediata de Policía, y demás personal uniformado de la Policía Nacional.

Es responsabilidad de la persona a quien se le expidió la orden de comparendo acudir ante la autoridad de policía que impuso la medida correctiva para actualizar el estado de cumplimiento o indicar la no procedencia en el Registro Nacional de Medidas Correctivas (RNMC).

El reporte de la medida correctiva impuesta estará disponible para consulta por parte de las autoridades de policía y entidades del Estado durante un período de un (1) año después de su cumplimiento (CERRADO), conforme a lo establecido en el Decreto 1284 del 31 de julio de 2017.

17.3.2. Participación en actividad pedagógica de convivencia o programa comunitario como opción de conmutabilidad del señalamiento de multa general tipo 1 o 2:

Las personas a quienes se les haya expedido orden de comparendos por convivencia podrán solicitar agendamiento para la participación en actividad pedagógica de convivencia o programa comunitario como mecanismo de conmutabilidad de la medida correctiva de multa general tipo 1 y 2 se encuentra reglamentado en los Decretos Distritales 495 de 2017 y 795 de 2018.

Para esto podrán solicitarlo a través de los canales presenciales y virtuales habilitados por la SDSCJ dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del comparendo, esta información podrá ser validada en la página de Registro Nacional de Medidas Correctivas o Liquidador de Comparendos LICO

NOTA: La aplicación de la figura de conmutabilidad se debe solicitar ante la Inspección de Policía competente, sin embargo, como se informará más adelante el agendamiento para el desarrollo de la misma, está a cargo de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

- **Participación en programa comunitario como opción de remplazo de multa general tipo 1 o 2:**

En los casos en los que, de conformidad con el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, la medida correctiva aplicable al comportamiento contrario a la convivencia sea multa general tipo 1 o 2, el ciudadano podrá solicitar al inspector de policía durante la audiencia pública del proceso verbal abreviado que, en reemplazo de dicha multa se le imponga la medida correctiva de programa comunitario.

- **Agendamiento (presencial o virtual) para participación en actividad pedagógica de convivencia o programa comunitario:**

- **Agendamiento presencial:**

Toda persona a la que le haya sido expedida una orden de comparendo podrá solicitar de manera presencial el agendamiento para su participación en actividad pedagógica de convivencia o programa comunitario en las diez (10) casas de justicia/nivel central y nueve (9) puntos de la RedCADE habilitados para tal fin, en los horarios determinados por la entidad. Para el agendamiento, los ciudadanos deberán presentar los siguientes documentos:

- ✓ Documento de identidad (cédula de ciudadanía, documento y/o cédula de extranjería o pasaporte).
- ✓ Comparendo físico y/o digital (si la expedición de este fue por medio de PDA el funcionario deberá consultar con documento de identidad en las plataformas de

Registro Nacional de Medidas Correctivas –RNMC- y Liquidador de Comparendos – LICO-.

- ✓ La cita para realizar la participación en actividad pedagógica de convivencia o programa comunitario, la debe solicitar el ciudadano de manera personal en la casa de justicia (dentro de los cinco (5) cinco días hábiles siguientes a la expedición de la Orden de Comparendo/Medida Correctiva, en caso de querer optar por la conmutabilidad de la multa general tipo 1 o 2).
- ✓ El agendamiento a la actividad pedagógica de convivencia o programa comunitario debe hacerse antes de la hora dispuesta para la sesión; la participación en la actividad será acorde a la disponibilidad de cupos.

- **Agendamiento en actividad pedagógica virtual:**

Toda persona a la que le haya sido expedida una orden de comparendo podrá solicitar de manera virtual, - agendamiento para la participación en actividad pedagógica de convivencia, para lo cual deberá atender a los siguientes aspectos:

- ✓ Solicitar a través de los canales WhatsApp (310 710 0882 y 301 445 7292) el agendamiento a la actividad pedagógica de convivencia virtual. Allí de manera automática, el ciudadano recibirá un mensaje predeterminado para que diligencie el formulario de consulta y su solicitud de agendamiento.
- ✓ Una vez el ciudadano haya diligenciado el formulario de consulta y su solicitud de agendamiento, se generará un registro en la base de datos interna, la cual permitirá identificar las solicitudes allegadas y hacer el reparto de las mismas.
- ✓ Posterior al reparto, los colaboradores de esta Secretaría verificarán en la plataforma de LICO y RNMC, el expediente asociado al número de identificación e informarán acerca de la consulta efectuada y se procederá a realizar el agendamiento cuando aplique.
- ✓ En los casos en que proceda la participación en la actividad pedagógica de convivencia virtual, se informará a la persona a través de correo electrónico, el paso a paso para ingresar a la actividad por medio de la plataforma Teams.

17.3.3. Desarrollo actividad pedagógica de convivencia/Programa Comunitario

- **Actividad pedagógica presencial**

Es una sesión desarrollada en las casas de justicia dispuestas para tal fin cuya duración es de aproximadamente un a (1) hora, dirigida a aquellas personas que han incurrido en un comportamiento contrario a la convivencia.

Dentro del desarrollo de estas jornadas se abordan temas con enfoque de cultura ciudadana, prevención de comportamientos contrarios a la convivencia, promoción de la norma de

convivencia como una herramienta para la vida, la transformación de comportamientos a partir de la co-construcción, el cambio de hábitos y costumbres enmarcado en las relaciones pacíficas y la protección de derechos basados a la seguridad, tranquilidad, el medio ambiente y la salud pública.

Finalizada y cumplida la participación del ciudadano en la actividad pedagógica de convivencia, el funcionario a cargo expedirá a través de la plataforma de liquidación de comparendo -lico- el certificado de la jornada, el cual especificará nombre del ciudadano, documento de identidad, fecha de actividad y número de expediente.

Además de ello deberá diligenciar las planillas físicas y realizar su correspondiente archivo.

- **Actividad pedagógica de convivencia virtual**

El desarrollo de la actividad pedagógica de convivencia de manera virtual consiste en una sesión dirigida a través de la plataforma *Teams*, en la que participan entre 10 y 15 personas y un interlocutor que dirige la dinámica.

Para el inicio de esta actividad el funcionario deberá activar a través de *Teams* la sala de espera, para así poder verificar uno a uno las personas conectadas, adicional a ello deberá solicitarles a los usuarios durante la jornada mantener la cámara encendida.

Finalizada la jornada, el funcionario deberá realizar el proceso de certificación a través de LICO y remitirlo vía correo electrónico teniendo en cuenta el registro realizado por la persona, en un plazo máximo de un (1) día hábil.

Para este proceso deberá verificar el listado de asistencia tomado dentro de la sesión, listado de tiempos de conectividad generado por el aplicativo *Teams* y diligenciar la planilla de certificación.

- **Programa comunitario**

Para el desarrollo de las jornadas, el equipo de Código de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia gestiona con las entidades involucradas la construcción de los cronogramas de acuerdo con la oferta institucional de las mismas. Posteriormente, la SDSCJ procede con el agendamiento de los ciudadanos, adelanta la activación de las pólizas (AP personas agendados), apoya el desarrollo de la jornada y adelanta el proceso de certificación de esta a través de la plataforma Liquidación de Comparendos -LICO-.

En todo caso, el agendamiento de Programa Comunitario estará sujeto a la oferta institucional de cada una de las entidades establecidas en el Decreto 795 del 20 de diciembre de 2018

Finalizada la jornada de programa comunitario, la persona asignada deberá realizar el proceso de certificación a través del aplicativo LICO, diligenciar la planilla de certificación y remitir a las personas los certificados vía correo electrónico.

NOTA: Por sus características, el programa comunitario sólo se desarrolla de manera presencial conforme con la oferta institucional dispuesta para el efecto.

17.3.4. Pago medida correctiva de multa

La medida correctiva de multa es una obligación de pago que imponen las inspecciones de policía en audiencia pública, a través del proceso verbal abreviado en el que la persona interesada podrá presentar las pruebas correspondientes y posteriormente las inspecciones de policía deciden si impondrá o no la respectiva multa.

La medida correctiva de multa general se encuentra dividida en 4 tipo:

- Tipo 1: dos (2) salarios mínimos diarios legales vigentes SMDLV.
- Tipo 2: cuatro (4) salarios mínimos diarios legales vigentes SMDLV.
- Tipo 3: ocho (8) salarios mínimos diarios legales vigentes SMDLV.
- Tipo 4: dieciséis (16) salarios mínimos diarios legales vigentes SMDLV.

- ✓ **Pronto pago voluntario:** Es la aceptación ficta de responsabilidad a través del pago que la persona realiza voluntariamente (previo a que conozca el inspector) dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del comparendo. El pago dentro de este término dará lugar a un descuento del 50% del valor de la multa.
- ✓ **Pago total voluntario:** posterior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición de la orden de comparendo, la persona podrá pagar voluntariamente (previo a que conozca el inspector) la totalidad del valor de la multa general sin el descuento del 50% del valor de la multa.
- ✓ **Pago por imposición de multa:** Este pago corresponde a la obligación que impone el Inspector de Policía a través de decisión, una vez el ciudadano sea declarado infractor en el marco de la audiencia del proceso verbal abreviado. Dicho pago, deberá efectuarse en su totalidad dentro de los 30 días hábiles siguientes a la imposición de la multa. Posterior a este término, de no cancelarse la obligación, se generarán intereses moratorios tributarios vigentes pudiéndose iniciar el cobro coactivo.

Nota: para el pago de la multa, la persona al quien le fue expedida una orden de comparendo en la ciudad de Bogotá, deberá descargar el recibo de pago de la página web LICO y pagar en el Banco de Occidente únicamente en las sedes de esta ciudad.

17.3.5. Consecuencias de no pago

Los artículos 182 y 183 de la Ley 1801 de 2016, establecen los términos y las circunstancias que generan la aplicación de las consecuencias por el no pago de la medida correctiva de multa:

Consecuencias no económicas ART. 183

Estas serán aplicadas cuando transcurridos seis (6) meses desde la imposición de la medida correctiva de multa por parte del inspector de policía en el marco del proceso verbal abreviado.

- No puede obtener o renovar permiso de tenencia o porte de armas.
- No puede ser nombrado o ascendido en cargo público.
- No puede ingresar a las escuelas de formación de la fuerza pública.
- No puede contratar o renovar contrato con cualquier entidad del Estado.
- No puede obtener o renovar el registro mercantil.

Nota: Las autoridades responsables de adelantar los trámites establecidos en el presente artículo deberán verificar que la persona que solicita el trámite se encuentra al día en el pago de las multas establecidas en el presente Código. Los servidores públicos que omitan esta verificación incurrirán en falta grave y a los que no ostenten esta calidad se les aplicará la multa tipo 4.

Mediante Directiva Conjunta 004 del 27 de agosto de 2020, la Secretaría Jurídica Distrital, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y la Secretaría Distrital de Gobierno, impartieron orientaciones frente a la aplicación de las consecuencias no económicas de que trata el artículo 183 de la Ley 1801 de 2016, indicando que dichas situaciones desfavorables proceden únicamente cuando se pueda verificar que la medida correctiva de MULTA ha sido efectivamente impuesta (dentro del proceso verbal abreviado) y la misma NO HA SIDO PAGADA por el infractor.

Asimismo, el no pago de dicha medida dentro del primer mes dará lugar al cobro de intereses moratorios vigentes equivalentes

17.3.6. Cobro persuasivo

Impuesta la medida correctiva de multa, el inspector de policía remitirá a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la decisión, los expedientes con los títulos ejecutivos para la gestión de cobro persuasivo de la deuda y manejo de la cartera de recaudo en dicha instancia.

17.3.7. Cobro Coactivo

Si transcurridos noventa (90) días desde la imposición de la multa, esta no hubiere sido pagada por el ciudadano declarado infractor, se procederá al cobro coactivo, incluyendo sus intereses por mora y costos del cobro coactivo. Dicho cobro está a cargo de la Secretaría Distrital de Hacienda. Durante esta etapa se podrán ejecutar acciones de embargos, congelamiento de cuentas y acuerdos de pago

17.3.8. Devolución de dinero - medida correctiva de multa general

La figura de devolución de dinero por concepto de multa se da en los casos en que la persona haya efectuado el pago voluntario (con pronto pago y/o pago total), en atención a la expedición de la orden de comparendo y atendiendo a que la Inspección de Policía como autoridad competente frente a dicha medida correctiva, en el desarrollo de la audiencia del proceso verbal abreviado, decidió no declararla infractora.

En consecuencia, al no imponer la medida correctiva de multa, dicha autoridad en su decisión deberá ordenar en el acta de audiencia, la devolución del dinero a cargo de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, para lo cual la Entidad adelantará los trámites administrativos necesarios para proceder a la devolución.

17.3.9. Apelación y objeción de ordenes de comparendo

En caso de estar en desacuerdo la persona podrá:

Apelar la medida correctiva, en el trámite del proceso verbal inmediato, que se lleva a cabo en el momento en que el uniformado expide la orden de comparendo. Si se trata de una medida correctiva de atribución de las inspecciones de policía, el uniformado que expidió la orden de comparendo deberá remitir la apelación a la Inspección de Policía competente dentro de las (24) horas siguientes, para que ésta sea resuelta dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibido.

Objetar las medidas correctivas de multa o participación en actividad pedagógica de convivencia dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la expedición de la orden de comparendo, ante la Dirección de Gestión Políciva de la Secretaría Distrital de Gobierno de manera virtual a través del siguiente link, https://app.gobiernobogota.gov.co/ventanilla_virtual/

Si no realizó ninguna de las acciones anteriores, puede esperar la citación a Audiencia del Proceso Verbal Abreviado señalado en el artículo 223 de la Ley 1801 de 2016, y en consecuencia comparecer ante la respectiva Inspección de Policía quien es la autoridad competente para decidir si impone o no la medida correctiva de multa.

17.3.10. Canales de atención exclusivos de Servicios Sobre el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana

Con el fin de aumentar los medios de atención a la ciudadanía, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia habilitó diferentes canales tanto virtuales como presenciales, para que la ciudadanía tenga una comunicación directa y personalizada con la Entidad, brindando una orientación clara y precisa que permita ampliar los conocimientos relacionados con las disposiciones del CNSCC y puedan resolver su orden de comparendo/medidas correctivas.

- **Líneas de WhatsApp**

El equipo cuenta con dos (2) líneas de WhatsApp (3246814036 y 301 445 7292), las cuales están habilitadas para la recepción de mensajes y envío de información (mensaje automático preestablecido), por medio del cual se le informa a los procesos y procedimientos que debe realizar frente a la expedición de la orden de comparendo, así mismo, se remite el formulario para el registro de la consulta y/o solicitud de la Actividad Pedagógica de Convivencia o Programa Comunitario.

Este canal también permite garantizar a las personas la solución inmediata de posibles inconvenientes, que se presentan al momento de ingresar a las sesiones de actividad pedagógica virtual por medio de la herramienta TEAMS.

- **Centro de Atención Virtual**

Este canal, permite que las personas a través de videollamada por medio de la plataforma TEAMS (<https://bit.ly/3etBXpy>), puedan acceder a la atención personalizada con el fin de recibir información respecto a los tiempos, procesos y procedimientos que se pueden surtir frente a la expedición de órdenes de comparendo, permitiendo así, tener un mayor acercamiento con la ciudadanía.

- **Casas de Justicia**

Para identificar la ubicación y existencia de las Casas de Justicia ver la información publicada en la página web institucional www.scj.gov.co.

- **RedCADE**

A través de nueve (9) puntos de la RedCADE, se brinda asesoramiento sobre las opciones para el cumplimiento de las medidas correctivas asociadas a las órdenes de comparendo, procesos de agendamiento, certificación y demás acciones a las que haya lugar.

SuperCADE: Manitas, calle 13, Bosa, Américas, Engativá y CAD,
Cade: Tunal, la Victoria y los Luceros.

Elaboró: Claudia Ximena Hormaza – Contratista Sub. Gestión Institucional
Luis Carlos Gómez Camargo – Profesional Universitario Sub. Gestión Institucional

Revisó: Oscar Alberto Porras Murcia – Contratista Sub. Gestión Institucional
La información de aprobación de este documento podrá ser consultada en el sistema “Portal MIPG” -
<https://portalmipg.scj.gov.co>

