 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-10
	Documento:	Atención de usuarios en las Casas de Justicia de Bogotá	Versión:	6
			Fecha Aprobación:	17/09/2019
			Fecha de Vigencia: 21/11/2022	Página 1 de 9

OBJETIVO	Orientar y remitir a los usuarios de las Casas de Justicia de Bogotá a las diferentes entidades operadoras de justicia, a través del Centro de Recepción e Información (CRI) para promover el acceso a la justicia en la ciudad de Bogotá.
ALCANCE	
El procedimiento inicia con el ingreso de los usuarios a la Casa de Justicia, el registro inicial de la recepción y el análisis de las necesidades por parte del Centro de Recepción de Información (CRI); continúa con el registro de los datos básicos para la remisión de usuario a las entidades operadoras de Justicia y termina con el retorno del usuario al CRI en caso de necesitar la remisión a otra entidad operadora de justicia.	

NORMATIVIDAD	
<p>Constitución Política de Colombia, Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, en los numerales 15 y 16 del artículo 189.</p> <p>Ley 489 de 1998 o la norma que la modifique o sustituya, principalmente artículo 17, numeral 5, sobre políticas de desarrollo administrativo para mejorar la calidad de los bienes y servicios prestados en el sector público.</p> <p>Ley 962 de 2005 o la norma que la modifique o sustituya, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos, principalmente el artículo 3°, sobre los derechos de los ciudadanos en el marco de la Ley Anti trámites.</p> <p>Decreto Nacional 1477 de 2000 o la norma que lo modifique o sustituya "Por el cual se adopta el Programa Nacional Casas de Justicia"</p> <p>Decreto Nacional 2641 de 2012 o la norma que lo modifique o sustituya, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. el cual adopta el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"</p> <p>Decreto Distrital 197 de 2014 o la norma que lo modifique o sustituya, por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C. en especial, los artículos 8°, 11 y 14, en lo referente a los protocolos de servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital.</p> <p>Decreto Distrital 413 de 2016 o la norma que lo modifique o sustituya, por medio del cual se establece la estructura organizacional y las funciones de las dependencias de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y se dictan otras disposiciones. En especial, los artículos 17 y 18, que establecen las funciones de la Subsecretaría y la Dirección de Acceso a la Justicia.</p>	




Certificado No. SG-2019003191



Certificado No. SG-2022006868



	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-10
	Documento:	Atención de usuarios en las Casas de Justicia de Bogotá	Versión:	6
			Fecha Aprobación:	17/09/2019
			Fecha de Vigencia: 21/11/2022	Página 2 de 9

Decreto Nacional 1499 de 2017 o la norma que lo modifique o sustituya, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. En especial los artículos 2.2.22.2.1, 2.2.22.3.2 y 2.2.22.3.3, referentes a la calidad en el servicio como parte de la definición y de los objetivos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y a la Política de Servicio al Ciudadano, entre aquellas de gestión y desempeño institucional.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
Manual para la implementación y sostenibilidad del programa nacional de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana https://www.minjusticia.gov.co/programas/casas-de-justicia	<ul style="list-style-type: none"> Manual de atención y servicio a la ciudadanía de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia. MA-AS-1. Manual Convivencia y Funciones de Casas de Justicia MA-AJ-1. Protocolo de operación de las casas de justicia en el marco del Sistema Distrital de Justicia PR-AJ-4. Remisión a entidades operadoras - Casas de Justicia F-AJ-637 Manual de Operación y Seguridad del Centro Integral de Justicia- CIJ y Centro de Atención especializado- CAE, Campo Verde MA-AJ-6. Formulario forms Encuesta de Satisfacción Ciudadana -Dirección de Acceso a la Justicia.

DEFINICIONES
<p>Acceso a la Justicia: El acceso a la justicia es un principio básico del estado de derecho y se define como la posibilidad reconocida a todas las personas residentes en Colombia de poder acudir en condiciones de igualdad ante los operadores de justicia, para propugnar por la integridad del orden jurídico y por la debida protección o el restablecimiento de sus derechos e intereses legítimos, con estricta sujeción a los procedimientos previamente establecidos y con plena observancia de las garantías sustanciales y procedimentales previstas en las leyes. Sentencia T-283/13</p> <p>Casas de Justicia: Es un espacio físico a través del cual se brinda información, orientación y direccionamiento a los ciudadanos para poder tramitar sus conflictos y adelantar los trámites que requieran, a través de los actores que prestan sus servicios en sus instalaciones. En este sentido, la Casa agrupa a las entidades del sector justicia bajo un mismo techo. En una misma Casa pueden prestar sus servicios: la Comisaría de Familia, la Inspección de Policía,</p>




Certificado No. SG-2019003191



Certificado No. SG-2022006868



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-10
			Versión:	6
	Documento:	Atención de usuarios en las Casas de Justicia de Bogotá	Fecha Aprobación:	17/09/2019
			Fecha de Vigencia: 21/11/2022	Página 3 de 9

la Fiscalía General de la Nación, Personería, Secretaría de la Mujer, ICBF, Medicinal Legal, entre otras. No en todas las Casas de Justicia se encuentran las mismas entidades operadoras. Ver información publicada en Pagina web Institucional.

Centro de Recepción e Información – CRI: Se encarga de orientar al ciudadano frente a sus conflictos cotidianos, garantizando una atención especializada frente a las rutas de atención integral y promoviendo el uso de los métodos alternativos para la resolución de conflictos. Durante la atención, registra los datos básicos del usuario; analiza y clasifica el motivo de la consulta, realiza la respectiva orientación y remisión a la entidad competente para atender la solicitud, sin importar si esta ópera dentro o fuera de la Casa de Justicia. La atención se brinda de manera presencial y virtual.

Entidad Operadora: Son entidades encargadas de resolver los conflictos de los ciudadanos de acuerdo a sus competencias legales.

Facilitador: Profesional (abogado) que realiza acompañamiento y orientación frente a los trámites jurídicos que requiera la ciudadanía, colabora en redacción del documento jurídico e informa del trámite correspondiente a realizar con el mismo. Este también desarrolla las jornadas pedagógicas para fortalecer conocimiento de los mecanismos y acciones para acceder a la justicia.

Los facilitadores son quienes atienden los Centros de Radicación, apoyan el proceso únicamente de radicación de demandas y tutelas través de los servicios virtuales habilitados por la Rama Judicial, según lo requiera el ciudadano.

Portafolio de servicios de Casas de Justicia: Hace referencia a las entidades operadoras que prestan servicios en cada una de las Casas de Justicia.

Recepción Casas de Justicia: Hace parte de la ruta de acceso a la Justicia, situada en las Casas de Justicia, y es el primer contacto con el ciudadano, registrando en el Sistema de Información de Casas de Justicia- SICAS, a todos los usuarios que ingresen a estos equipamientos. También orienta a los ciudadanos sobre la ubicación física de las entidades operadoras en las Casas de Justicia

Siglas:

SDSCJ: Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

DAJ: Dirección de Acceso a la Justicia.

CJ: Casas de Justicia

CRI: Centro de Recepción e Información de las casas de justicia.

SICAS: Sistema de Información de Casas de Justicia.




Certificado No. SG-2019003191



Certificado No. SG-2022006868



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-10
			Versión:	6
	Documento:	Atención de usuarios en las Casas de Justicia de Bogotá	Fecha Aprobación:	17/09/2019
			Fecha de Vigencia: 21/11/2022	Página 4 de 9

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. La atención a la ciudadanía en las Casas de Justicia, se brindará teniendo en cuenta el Manual de Atención al Ciudadano de la Entidad MA-AS-1, y en las directrices proferidas por el/la director (a) de Acceso a la Justicia.
2. La atención de los usuarios en las Casas de Justicia estará orientada a la satisfacción de las necesidades jurídicas en el marco del respeto de los derechos humanos, la garantía de acceso a la justicia y con un enfoque de justicia restaurativa, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección de Acceso a la Justicia para tal fin.
3. Las solicitudes y respuestas a la ciudadanía relacionadas con la oferta de servicios en las Casas de Justicia deben registrarse, recibirse y responderse a través del Sistema de Atención al Ciudadano de la SDSCJ, siguiendo los lineamientos establecidos para el efecto como el Manual de atención y servicio a la ciudadanía de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia. MA-AS-1.
4. El registro de usuarios por los funcionarios de las Casas de Justicia se realizará a través de los sistemas de información que disponga la SDSCJ para el efecto, teniendo a su vez en cuenta lo dispuesto en las políticas de tratamiento de datos personales y de seguridad de la información establecidas por la Entidad.
5. La atención a la ciudadanía que acude a los servicios ofrecidos por la Dirección de Acceso a la Justicia tendrá como referencia los enfoques de Derechos Humanos, poblacional, territorial, diferencial y de género, a través de los cuales, los servicios y orientaciones parten de una perspectiva que reconoce la complejidad y las particularidades de la ciudadanía del Distrito. Esta apuesta se da en la medida en que estos lineamientos para la atención tienen en cuenta la diversidad y heterogeneidad de las poblaciones y de los territorios, permitiendo generar abordajes e intervenciones apropiadas para tramitar las necesidades de justicia y conflictividades de quienes acuden a los servicios de la Dirección. Así, la atención, orientación y trato brindado a la ciudadanía se debe prestar desde el reconocimiento igualitario de cada persona como sujeto de derechos, brindando las herramientas necesarias para la garantía del acceso a la justicia, con la sensibilidad humana que mandan las singularidades de cada contexto.
6. Para el funcionamiento del Centro Integral de Justicia CIJ Campo Verde se debe tener en cuenta el Manual de Operación y Seguridad del Centro Integral de Justicia- CIJ y Centro de Atención especializado- CAE, Campo Verde M-AJ-6 dispuesto por la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia.
7. Para la atención que realizan los profesionales que prestan sus servicios a los Facilitadores para el Acceso a la Justicia y Centro de Radicación de Demandas y Ruta de atención Integral para Mujeres, que son estrategias creadas en virtud de la disminución de las barreras de acceso a la justicia, se deberán tener en cuenta los criterios definidos en el Manual de Atención al Ciudadano MA-AS-1 y los documentos que la Secretaría disponga para garantizar su efectiva operación.
8. Para la evaluación de la satisfacción ciudadana se debe implementar el Formulario diseñado a través de la herramienta tecnológica *forms* o aquella que emplee hacia futuro esta Secretaría en el marco de las plataformas oficiales de apoyo a su operación, denominada “Encuesta de Satisfacción Ciudadana”, cuya gestión está a cargo de la Dirección de Acceso a la Justicia. Con la implementación de este instrumento se debe medir la satisfacción en relación con la demanda de ciudadanos en los equipamientos, el nivel de conflictividad que estos presentan, y la disposición del ciudadano por responderla.




Certificado No. SG-2019003191



Certificado No. SG-2022006868



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-10
			Versión:	6
	Documento:	Atención de usuarios en las Casas de Justicia de Bogotá	Fecha Aprobación:	17/09/2019
			Fecha de Vigencia: 21/11/2022	Página 5 de 9

9. Frente a las orientaciones que realizan los profesionales del Centro de Recepción e Información CRI tener en cuenta los instrumentos de atención ciudadana dispuestos por la Entidad, especialmente aquellos establecidos por la Dirección de Acceso a la Justicia.

PARÁMETROS DE MEDICIÓN

Ver indicadores de gestión

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
1		Realizar la recepción del usuario	Los usuarios de la Casa de Justicia son orientados en el punto de recepción teniendo en cuenta las necesidades especiales de atención y tipología de conflicto. Esta orientación se brindará teniendo en cuenta el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano M-AS-01, el Protocolo de operación de las Casas de Justicia en el marco del Sistema Distrital de Justicia PR-AJ-4 y Manual de Operación y Seguridad del Centro Integral de Justicia- CIJ y Centro de Atención especializado- CAE, Campo Verde.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional Auxiliar administrativo		




Certificado No. SG-2019003191



Certificado No. SG-2022006868



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-10
			Versión:	6
	Documento:	Atención de usuarios en las Casas de Justicia de Bogotá	Fecha Aprobación:	17/09/2019
			Fecha de Vigencia: 21/11/2022	Página 6 de 9

2		¿El usuario requiere acceder a los servicios de justicia?	Si: Pasar actividad 3 No: Finaliza el servicio.				
3	Usuario con necesidad de atención en materia de justicia	Realizar el registro inicial de datos básicos del usuario en el sistema de información de Casas de Justicia	Registra los datos básicos del usuario que accede a los servicios de justicia en el sistema de información de Casas de Justicia SICAS	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional Auxiliar administrativo		Registro en sistema de información de Casas de Justicia. SICAS
4		¿El usuario tiene cita con entidad operadora?	Si: Continúa en la actividad 4 No: Se remite al Centro de Recepción de Información (CRI) de la casa de justicia y continúa en la actividad 5.				
5		Remitir a entidad operadora	Se remite a la entidad operadora respectiva y se registra la remisión en el sistema de información de Casas de Justicia de acuerdo al formato Remisión a entidades operadoras - Casas de Justicia F-AJ-637. Fin del procedimiento.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional Auxiliar administrativo		Remisión a entidades operadoras - Casas de Justicia




Certificado No. SG-2019003191



Certificado No. SG-2022006868



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-10
			Versión:	6
	Documento:	Atención de usuarios en las Casas de Justicia de Bogotá	Fecha Aprobación:	17/09/2019
			Fecha de Vigencia: 21/11/2022	Página 7 de 9

6	Remisión a Centro de Recepción de Información (CRI)	Orientar al usuario sobre el tratamiento más adecuado para atender el conflicto	El profesional del CRI orienta de manera clara, respetuosa y ágil al usuario sobre el tratamiento adecuado para atender su conflicto, los diferentes métodos de resolución de conflictos y alternativas jurídicas para atender el caso y registra en el sistema de información de casas de justicia. <i>Esta orientación se realizará teniendo en cuenta el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano de la SDSCJ MA-AS-1.</i>	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional Auxiliar administrativo		Registro en sistema de información de Casas de Justicia
7	Sistema de información de Casas de Justicia	Registrar la información sociodemográfica de los usuarios, la tipología del conflicto y la entidad operadora a la que será remitido.	Registrar en el sistema de información de Casas de Justicia, la información sociodemográfica del usuario y luego de que el usuario exponga su necesidad de justicia, registrar la tipología de conflicto en la que se enmarca su necesidad y la entidad operadora a la que será remitido.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional Auxiliar administrativo		Registro en sistema de información de Casas de Justicia
8		Evaluar la satisfacción del ciudadano con la orientación recibida por el CRI	El personal que orientó al ciudadano diligenciará la encuesta de satisfacción dispuesta por la Dirección, realizándole diferentes preguntas al ciudadano con el fin de identificar la satisfacción que	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional Auxiliar administrativo	Resultados de la encuesta de satisfacción	Encuesta de satisfacción dispuesta por la Dirección




Certificado No. SG-2019003191



Certificado No. SG-2022006868



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-10
			Versión:	6
			Fecha Aprobación:	17/09/2019
	Documento:	Atención de usuarios en las Casas de Justicia de Bogotá	Fecha de Vigencia: 21/11/2022	Página 8 de 9

			este tuvo con la orientación dada por el profesional de la SDSCJ.				
--	--	--	---	--	--	--	--

CONTROL DE CAMBIOS		
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	17/09/2019	Documento original, de acuerdo a los lineamientos de la norma ISO 9001 2015
2	20/11/2019	Se ajusta el procedimiento en la sección de documentos internos de referencia para asociar el Protocolo de operación de las casas de justicia en el marco del Sistema Distrital de Justicia PR-AJ-4 y en las actividades para atender al ciudadano que califica como malo o deficiente el servicio recibido en las casas de justicia.
3	31/08/2020	Actualización imagen institucional.
4	01/03/2021	Se realizaron ajustes en la redacción, inclusión de política de operación en el marco de los DDHH, eliminación del formato y actividades relacionadas con los medidores de satisfacción.
5	03/06/2022	Se realizaron ajustes de redacción, se actualizaron las definiciones de Casas de Justicia, Centro de Recepción de Información CRI, y entidad operadora. De igual forma se incluyó una política de operación relacionada con los enfoques de Derechos Humanos, poblacional, territorial, diferencial y de género.
6	21/11/2022	Se incluyó como política de operación el Manual de Operación y Seguridad del Centro Integral de Justicia-CIJ y Centro de Atención especializado- CAE, Campo Verde. De igual forma, se agregó en las políticas de operación la aplicación de la encuesta de satisfacción, el uso de guías para la orientación que realizan los CRI, criterios para la atención que realizan los profesionales de la estrategia de Facilitadores para el Acceso a la Justicia, actualización de los conceptos de casas de Justicia, facilitadores para el acceso a la Justicia, y finalmente se incorporó una actividad al procedimiento relacionada con la aplicación de la encuesta de satisfacción.





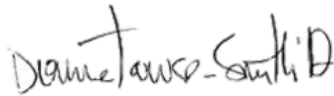

Certificado No. SG-2019003191



Certificado No. SG-2022006868



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-10
			Versión:	6
	Documento:	Atención de usuarios en las Casas de Justicia de Bogotá	Fecha Aprobación:	17/09/2019
			Fecha de Vigencia: 21/11/2022	Página 9 de 9

	ELABORO	REVISO
NOMBRES	Jorge Nicolás Olaya Mesa	Diane Tawse Smith Óscar Hernando Martínez García
CARGOS	Contratista	Director (a) de Acceso a la Justicia Profesional Especializado
FIRMAS		 

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

