



## ATENCIÓN DE USUARIOS EN LAS CASAS DE JUSTICIA DE BOGOTÁ

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
<b>OBJETIVO:</b>	Orientar y direccionar a la ciudadanía que acude a las Casas de Justicia de Bogotá hacia las entidades competentes, a través del Centro de Recepción e Información (CRI) con el fin de promover el acceso a la justicia.
<b>ALCANCE:</b>	El procedimiento inicia con el ingreso de la ciudadanía a la Casa de Justicia, el registro en recepción y direccionamiento, continúa con la caracterización del ciudadano y la conflictividad, direcciona a las entidades competentes y finaliza con la evaluación de la satisfacción de la atención brindada.
<b>NORMAS ASOCIADAS:</b>	Ver Normas del proceso en <a href="https://portalmipg.sci.gov.co">https://portalmipg.sci.gov.co</a>

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



## ATENCIÓN DE USUARIOS EN LAS CASAS DE JUSTICIA DE BOGOTÁ

### DEFINICIONES

Centro de Recepción e Información (CRI): 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 y de resolución de conflictos en el marco de las competencias institucionales.

Entidades participantes del Programa Nacional de Casas de Justicia: Instituciones del orden nacional, distrital y otros actores que prestan servicios en las Casas de Justicia encargados de atender, asesorar y gestionar los conflictos y garantizar la oferta de justicia a la ciudadanía de acuerdo a sus competencias legales.

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

Recepción Casas de Justicia: Es el punto de 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.

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

EXTERNOS	INTERNOS
Manual para la implementación y sostenibilidad del programa nacional de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana <a href="https://www.minjusticia.gov.co/programas/casas-de-justicia">https://www.minjusticia.gov.co/programas/casas-de-justicia</a>	Manual de atención y servicio a la ciudadanía MA-AR-01 Manual Convivencia de Casas de Justicia MA-AJ-1. Formato 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.



## ATENCIÓN DE USUARIOS EN LAS CASAS DE JUSTICIA DE BOGOTÁ

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Formulario forms Encuesta de Satisfacción Ciudadana -Dirección de Acceso a la Justicia.

### POLITICAS DE OPERACIÓN

1. La atención a la ciudadanía en las Casas de Justicia se brindará teniendo en cuenta el Manual de Atención al Ciudadano MA-AR-01 de la Entidad, y en las directrices proferidas por la Dirección de Acceso a la Justicia.
2. Todos los servidores y contratistas, tanto de la Secretaría Distrital de Convivencia y Justicia, como de las entidades que operan dentro de las Casas de Justicia, se acogerán a lo dispuesto en el Manual de Convivencia de Casas de Justicia MA-AJ-1, en el marco del cumplimiento de sus respectivos roles.
3. La atención de los usuarios en las Casas de Justicia estará encaminada a la satisfacción de las necesidades de orientación e información en el marco del respeto de los derechos humanos, la garantía de acceso a la justicia y con un enfoque de interseccionalidad, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección de Acceso a la Justicia para tal fin.
4. Las personas encargadas de atención recibirán una inducción previa sobre las rutas de acceso, la operatividad y el alcance del servicio.
5. 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.
6. El registro de la ciudadanía por los servidores y colaboradores de las Casas de Justicia, se realizará a través de los sistemas e instrumentos de recolección de información que disponga la SDSCJ para tal efecto, teniendo en cuenta lo dispuesto en las políticas de tratamiento de datos personales y de seguridad de la información establecidas por la Entidad.
7. Cuando un niño, niña o adolescente se acerque a la Casa de Justicia sin acompañamiento de su representante legal o funcionario de entidad, y su interés sea buscar orientación, será registrado en el sistema de información desde recepción y desde allí se realizará el redireccionamiento al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) o la Comisaría de Familia que se encuentre en el equipamiento. Ya que estas entidades son las competentes y legalmente responsables para garantizar sus derechos.
8. La atención a la ciudadanía que acude a los servicios ofrecidos por la Dirección de Acceso a la Justicia tendrá como



## ATENCIÓN DE USUARIOS EN LAS CASAS DE JUSTICIA DE BOGOTÁ

### POLITICAS DE OPERACIÓN

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 demandan las singularidades de cada contexto.

9. Para el funcionamiento del Centro Integral de Justicia, 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.
10. Se deberá hacer entrega a la ciudadanía de un formato F-AJ-637 por operador al que se direcciona.
11. Para la evaluación de la satisfacción ciudadana se debe facilitar el acceso al formulario diseñado a través de la herramienta tecnológica forms o aquella que indique la Secretaria de Seguridad, convivencia y Justicia.

### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
1	X	Realizar la recepción de la ciudadanía	Los usuarios de la Casa de Justicia son recibidos, registrados y direccionados en el punto de	Auxiliar administrativo / Dirección de Acceso a la Justicia	Registro en sistema de información de Casas de Justicia



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

## ATENCIÓN DE USUARIOS EN LAS CASAS DE JUSTICIA DE BOGOTÁ

PD-AJ-010

V.8

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
			recepción, teniendo en cuenta las necesidades especiales de atención.		
2		¿El usuario tiene cita con entidad operadora o desea consultar un proceso en curso?	Si: Direcciona a la ubicación de la entidad correspondiente. No: remite a atención en CRI Actividad 3	Auxiliar administrativo / Dirección de Acceso a la Justicia	Registro en sistema de información de Casas de Justicia
3	x	Bienvenida, caracterización e indagación de las necesidades orientación de la ciudadanía.	Registrar en el sistema de información de Casas de Justicia, la información sociodemográfica del usuario y luego de que el usuario exponga su situación, se debe registrar la tipología de conflicto.  Esta actividad se realizará teniendo en cuenta el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano de la SDSCJ.	Profesional asignado al Centro de recepción e Información/ Dirección de Acceso a la Justicia	Registro en sistema de información de Casas de Justicia
4		Orientar a la ciudadanía en las alternativas para atender el conflicto	El profesional debe orientar de manera clara, respetuosa y ágil a la ciudadanía sobre las opciones para atender su conflicto.	Profesional asignado al Centro de recepción e Información/ Dirección de Acceso a la Justicia	Registro en sistema de información de Casas de Justicia
5	x	Direccionar a entidad competente	El profesional debe direccionar a la entidad competente a través del	Profesional asignado al Centro de recepción e	formato F-AJ-637 "Direccionamiento a



## ATENCIÓN DE USUARIOS EN LAS CASAS DE JUSTICIA DE BOGOTÁ

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
			formato F-AJ-637, de conformidad con los lineamientos establecidos por la Dirección de Acceso a la Justicia y en cumplimiento de la normatividad vigente; posteriormente, se procede a realizar el registro de direccionamiento en el en el sistema de información de Casas de Justicia.	Información/ Dirección de Acceso a la Justicia	entidades operadoras - Casas de Justicia”  Registro en Sistema de Información de Casas de Justicia
6	x	Evaluar la satisfacción de la ciudadanía con la orientación recibida.	El personal invita a la ciudadanía a diligenciar la encuesta de satisfacción dispuesta por la Dirección.	Profesional asignado al Centro de Recepción e Información/ Dirección de Acceso a la Justicia	Encuesta de satisfacción dispuesta por la Dirección

\*AC: marque con una X si la actividad corresponde a una actividad de control.

Elaboró: Magda Pinto– Profesional Universitario DAJ

Brenda Alejandra Hernández Meza – Profesional Universitario DAJ

Revisó: Katherine Paola Herrera Moreno – Directora de Acceso a la Justicia

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