

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-11
	Documento:	Atención de usuarios con necesidades de justicia a través de canales no presenciales	Versión:	4
			Fecha Aprobación:	17/09/2019
			Fecha de Vigencia:	18/11/2021
				Página 1 de 11

OBJETIVO	Orientar a los usuarios a través de canales no presenciales sobre la ruta más adecuada para resolver su necesidad de justicia y remitirlos a las entidades competentes, para mejorar el acceso a los servicios de justicia en la ciudad de Bogotá.
ALCANCE	
Este proceso inicia con el contacto del usuario vía diversos canales no presenciales (Chat, líneas de WhatsApp y otros), continua con la orientación brindada por el personal capacitado por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y termina con la remisión del usuario a la entidad o entidades operadoras de justicia correspondientes.	

NORMATIVIDAD	
<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de Colombia, artículo 229. • Decreto 410 de 1971, por el cual se expide el Código de Comercio. • Decreto 2272 de 1989, por el cual se organiza la Jurisdicción de Familia, se crean unos Despachos judiciales y se dictan otras disposiciones. • Decreto 4436 de 2005, por el cual se reglamenta el artículo 34 de la Ley 962 de 2005, y se señalan los derechos notariales correspondientes. • Decreto 4840 de 2007, por el cual se reglamentan los artículos 52, 77, 79, 82, 83, 84, 86, 87, 96, 98, 99, 100, 105, 111 y 205 de la Ley 1098 de 2006. • Decreto 4799 de 2011, por el cual se reglamentan parcialmente las Leyes 294 de 1996, 575 de 2000 y 1257 de 2008. • Decreto 572 de 2015, por el cual se dictan normas que reglamentan el procedimiento especial para el cumplimiento de las funciones de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda de la Secretaría Distrital del Hábitat. • Decreto 1078 de 2015 Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. • Decreto 1413 de 2017, por el cual se establecen lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales. • Ley 84 de 1873, por la cual se expide el Código Civil de los Estados Unidos de Colombia. • Ley 25 de 1992, por la cual se desarrollan los incisos 9, 10, 11, 12 y 13 del artículo 42 de la Constitución Política. • Ley 600 de 2000, por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal. 	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-11
	Documento:	Atención de usuarios con necesidades de justicia a través de canales no presenciales	Versión:	4
			Fecha Aprobación:	17/09/2019
			Fecha de Vigencia:	18/11/2021
			Página 2 de 11	


- Ley 599 de 2000, por la cual se expide el Código Penal.
- Ley 640 de 2001, por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones.
- Ley 820 de 2003, por la cual se expide el régimen de arrendamiento de vivienda urbana y se dictan otras disposiciones.
- Ley 906 de 2004, por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal.
- Ley 890 de 2004, por la cual se modifica y adiciona el Código Penal.
- Ley 962 de 2005, 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.
- Ley 1098 de 2006, por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia.
- Ley 1181 de 2007, por la cual se modifica el artículo 233 de la Ley 599 de 2000.
- Ley 1257 de 2008, por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1251 de 2008, por medio de la cual se establecen medidas de protección al adulto mayor en Colombia, se modifican las leyes 1251 de 2008, 1315 de 2009, 599 de 2000 y 1276 de 2009, se penaliza el maltrato intrafamiliar por abandono y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1564 de 2012, por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1542 de 2012, por la cual se reforma el artículo 74 de la Ley 906 de 2004, Código de Procedimiento Penal.
- Ley 1618 de 2013, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional
- Ley 1801 de 2016, por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.
- Ley 1850 de 2017 (19 de julio), por medio de la cual se establecen medidas de protección al adulto mayor en Colombia, se modifican las Leyes 1251 de 2008, 1315 de 2009, 599 de 2000 y 1276 de 2009, se penaliza el maltrato intrafamiliar por abandono y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 918 de 2012 de la Fiscalía General de la Nación. Por medio de la cual se prorrogan transitoriamente algunas funciones de policía judicial a las Comisarías de Familia, otorgadas mediante Resolución 918 del 15 de junio de 2012.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-11
			Versión:	4
	Documento:	Atención de usuarios con necesidades de justicia a través de canales no presenciales	Fecha Aprobación:	17/09/2019
			Fecha de Vigencia:	18/11/2021
				Página 3 de 11

- Resolución 459 de 2012 del Ministerio de Salud. Por la cual se adopta el Protocolo y Modelo de Atención Integral en Salud para Víctimas de Violencia Sexual.
- Resolución 163 de 2013 del Ministerio de Justicia y del Derecho. Por la cual se establecen los lineamientos técnicos en materia de competencias, procedimientos y acciones relacionadas con las funciones de la atención a las víctimas de la violencia basada en género, por parte de las Comisarías de Familia y otras autoridades administrativas con funciones jurisdiccionales.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
<ul style="list-style-type: none"> • Manual Estrategia de gobierno en línea. • 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 • Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital – 2019 • Manual de Gobierno Digital- Min TIC- 2018 	<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. • Operación de las Casas de Justicia en el Marco del Sistema Distrital de Justicia PR-AJ-4 • Operación de las Casas de Justicia de Bogotá PD-AJ-12 • Formulario forms Encuesta de satisfacción por medios no presenciales

DEFINICIONES
<p>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.</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-11
	Documento:	Atención de usuarios con necesidades de justicia a través de canales no presenciales	Versión:	4
			Fecha Aprobación:	17/09/2019
			Fecha de Vigencia:	18/11/2021
				Página 4 de 11


Canales Digitales: Mecanismos dispuestos por medio de diversas herramientas tecnológicas, en los cuales la ciudadanía puede obtener información acerca de los servicios, campañas y eventos que presta la Dirección de Acceso a la Justicia.

Centro de Recepción e Información CRI (canales no presenciales): Tiene como objetivo registrar, orientar y presentar a los usuarios las diferentes alternativas para resolver sus conflictos en materia de justicia y remitir a los usuarios a la entidad operadora idónea para atender el conflicto, se encuentre esta dentro de una Casa de justicia o no.

Entidad operadora: Entidades públicas operadoras de justicia encargadas de atender los conflictos de los usuarios de acuerdo a sus competencias legales. Algunos de estos se encuentran en Casas de Justicia.

Servicio a la ciudadanía: el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.


Usuario: persona que se comunica y que requiere servicios de justicia, la destinataria del servicio.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-11
			Versión:	4
	Documento:	Atención de usuarios con necesidades de justicia a través de canales no presenciales	Fecha Aprobación:	17/09/2019
			Fecha de Vigencia:	18/11/2021
Página 5 de 11				

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Atención Digital

- En la pagina web de la entidad <https://scj.gov.co/>, estara alclado un chat de atencion, en la cual el usuario obtendrá asesoria al igual que en un CRI- Centro de Recepción e Información- dando a conocer las diferentes alternativas para resolver los conflictos en materia de justicia.
- El chat tiene un horario de atención de 7:00 am a 4:30 pm de lunes a viernes. (Tener en cuenta las novedades reportadas en la página web institucional).
- Se habilitaron dos lineas de WhatsApp (+57 3023629200 y +57 3023629201) en la cual el usuario obtendrá asesoria al igual que en un CRI- Centro de Recepción e Información- dando a conocer las diferentes alternativas para resolver los conflictos en materia de justicia.
- Las dos líneas de WhatsApp tienen un horario de 7:00 am a 3:00 pm de lunes a viernes. (Tener en cuenta las novedades reportadas en la página web institucional).
- Se cuenta con la articulación de otras estrategias para la atención posterior al CRI dentro de nuestros canales.
- Los profesionales que brindan la atención por nuestros canales bajo el Rol de CRI, son profesionales en las áreas de ciencias sociales y humanas.
- La información del ciudadano recepcionada por los profesionales CRI mediante las lineas de atencion, sera consignada en dos formularios de registro (Formularios Forms), en los cuales versaran los reportes de las atenciones realizadas.
- Finalizada la atencion se le enviara al usuario una encuesta de satisfaccion para calificar el servicio.
- Para la efectiva realización de las actividades en el presente procedimiento se deberá tener en cuenta los siguientes documentos: Manual de atención y servicio a la ciudadanía de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia. MA-AS-1. Operación de las Casas de Justicia en el Marco del Sistema Distrital de Justicia PR-AJ-4, Operación de las Casas de Justicia de Bogotá PD-AJ-12, Formulario forms Encuesta de satisfacción por medios no presenciales

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-11
			Versión:	4
	Documento:	Atención de usuarios con necesidades de justicia a través de canales no presenciales	Fecha Aprobación:	17/09/2019
			Fecha de Vigencia:	18/11/2021
Página 6 de 11				

Las actividades definidas en el presente procedimiento están enmarcadas en la garantía y protección de los DDHH

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	Operador de los canales (Profesionales CRI) para la atención no presencial de usuarios con necesidades de justicia.	Capacitar a los profesionales que se desempeñarán como Centro de Recepción e Información (CRI) no presencial.	Además de la capacitación de las rutas de atención se debe enseñar el manejo de la plataforma del chat y el WhatsApp. Así como, entrenamiento en el guion de acogida en canales digitales, los protocolos de atención, manual de atención al ciudadano y demás estrategias de la SCJ.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional (Coordinadores de canales digitales)		CRI canales no presenciales apto para iniciar la atención.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Proceso:

Acceso y Fortalecimiento a la Justicia

Código:

PD-AJ-11

Versión:

4

Fecha Aprobación:

17/09/2019

Documento:

Atención de usuarios con necesidades de justicia a través de canales no presenciales

Fecha de Vigencia:
18/11/2021

Página 7 de 11

2	Contacto del usuario a través de los canales virtuales (Chat o líneas de WhatsApp)	Solicitud de datos personales de manera automática por parte del aplicativo del chat.	El aplicativo de manera automática le solicita previo a la atención algunos datos (nombre-cédula) y solicita la autorización de tratamiento de datos conforme a la política de la SCJ.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional CRI		
3		Atender la conversación, enviar saludo y solicitud de información personal con la autorización de tratamiento.	Al abrir la conversación en WhatsApp, se remite de inmediato al usuario el saludo según la guía de acogida. Seguida de la solicitud de la autorización de tratamiento de datos.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional CRI		
4	Comunicación del usuario en canal que solicita atención	Solicitud de datos adicionales	Se le solicitara al usuario datos adicionales para el registro de los mismos, tales como (Dirección y localidad de residencia, Correo electrónico y teléfono, Sexo y tipo de	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional CRI		



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Proceso:

Acceso y Fortalecimiento a la Justicia

Código:

PD-AJ-11

Versión:

4

Fecha Aprobación:

17/09/2019

Documento:

Atención de usuarios con necesidades de justicia a través de canales no presenciales

Fecha de Vigencia:
18/11/2021

Página 8 de 11

			discapacidad si la tiene) o se reitera si hizo caso omiso a alguno				
5	Comunicación del usuario en cualquiera de los canales no presenciales.	Indagar acerca de la necesidad del usuario para brindarle la orientación correspondiente según el caso	El profesional CRI indagará acerca de la necesidad o solicitud del usuario, posterior a ello hará la Remisión a la entidad competente; si la necesidad del ciudadano no puede ser atendida por la SCJ, de lo contrario brindará la información respecto de los mecanismos para la resolución del conflicto o estrategias propias de la SCJ.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional CRI	Verificar que se haya remitido al usuario a la entidad operadora correspondiente.	Se remite al usuario a la entidad operadora competente o se le brinda la información de las estrategias propias de la SCJ.
6	Comunicación del usuario en cualquiera de los canales no presenciales.	Confirmación de la claridad en la información/orientación brindada	Posterior a la orientación, el Profesional CRI preguntará sobre la claridad de la información e indagará si tiene alguna otra inquietud o solicitud adicional.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional CRI		



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Proceso:

Acceso y Fortalecimiento a la Justicia

Código:

PD-AJ-11

Versión:

4

Fecha Aprobación:

17/09/2019


Documento:

Atención de usuarios con necesidades de justicia a través de canales no presenciales

Fecha de Vigencia:
18/11/2021


Página 9 de 11

			Si requiere información adicional se retoma la acción del punto 5. Si no requiere otra información se pasa a la siguiente actividad.				
7	Comunicación del usuario en cualquiera de los canales no presenciales.	Envío encuesta de satisfacción del servicio prestado y mensaje de despedida.	Brindada la orientación al usuario por parte del CRI no presencial, se remitirá una encuesta de satisfacción de la atención brindada en la cual calificará el servicio prestado y posterior a ello se enviará el mensaje de despedida.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional CRI	Formulario forms	Informe de resultados de la encuesta de satisfacción por la atención no presencial brindada al usuario.
8	Registros de la atención a usuarios en los canales no presenciales	Registro de la atención por canales no presenciales.	Terminada la atención el profesional que brindó la atención debe realizar el respectivo registro mediante alguno de los dos formularios (Formularios Forms) según corresponda. (Formulario	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional CRI	Formularios Forms	Reportes de atención a usuarios por canales no presenciales.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-11
			Versión:	4
	Documento:	Atención de usuarios con necesidades de justicia a través de canales no presenciales	Fecha Aprobación:	17/09/2019
			Fecha de Vigencia:	18/11/2021
				Página 10 de 11

			de visitas cuando los datos son incompletos) y (Formulario de registro cuando los datos son remitidos de forma completa por parte del usuario)				
--	--	--	--	--	--	--	--

CONTROL DE CAMBIOS		
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	17/09/2019	Documento original, alineado a la norma ISO 9001 2015.
2	31/08/2020	Actualización imagen institucional.
3	15/07/2021	Se actualizó y ajustó lo correspondiente a los canales de atención no presencial habilitados. Se incluyó política de operación relacionada con la protección de DDHH. Adicionalmente se efectuaron algunos ajustes de redacción.
4	18/11/2021	Se realizaron ajustes de redacción, se incluyó el formato Acta de Reunión F-DS-10 y en el Desarrollo del Procedimiento se ajustó la redacción de la Descripción de la Actividad No. 1. De igual forma, dentro de las Políticas de Operación se incluyó lo siguiente: "Tener en cuenta en la realización de las actividades del Procedimiento las decisiones tomadas por parte del Director (a) de Acceso a la Justicia y los siguientes documentos transversales Manual Convivencia y Funciones de Casas de Justicia MA-AJ-1, Atención de Usuarios en las Casas de Justicia PD-AJ-10.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-11
	Documento:	Atención de usuarios con necesidades de justicia a través de canales no presenciales	Versión:	4
			Fecha Aprobación:	17/09/2019
			Fecha de Vigencia:	18/11/2021
				Página 11 de 11

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Jorge Nicolás Olaya Mesa	Mauricio Díaz Pineda	Juliana Cortés Guerra
CARGO	Contratista DAJ	Director Acceso a la Justicia	Subsecretaria de Acceso a la Justicia
FIRMA	