



## ATENCIÓN DE USUARIOS CON NECESIDADES DE JUSTICIA A TRAVÉS DE CANALES NO PRESENCIALES

| IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO |   |
|----------------------------------|---|
| <b>OBJETIVO:</b>                 | 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.  |
| <b>ALCANCE:</b>                  | 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. |
| <b>NORMAS ASOCIADAS:</b>         | Ver Normas del proceso en <a href="https://portalmipg.scj.gov.co">https://portalmipg.scj.gov.co</a>   |

| DEFINICIONES  |
|---|
| <p><b>Canales de Atención:</b> 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><b>Canales Digitales:</b> 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.</p> <p><b>Centro de Recepción e Información CRI (canales no presenciales):</b> 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.</p> <p><b>Entidad operadora:</b> 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.</p> <p><b>Servicio a la ciudadanía:</b> 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</p> |



## ATENCIÓN DE USUARIOS CON NECESIDADES DE JUSTICIA A TRAVÉS DE CANALES NO PRESENCIALES

### DEFINICIONES

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.

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

| EXTERNOS | INTERNOS   |
|----------|--|
|          | <ul style="list-style-type: none"><li>Manual de atención y servicio a la ciudadanía de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia. MA-AR-01.</li><li>Operación de las Casas de Justicia de Bogotá PD-AJ-12</li><li>Formulario forms Encuesta de satisfacción por medios no presenciales</li></ul> |

### POLITICAS DE OPERACIÓN

#### Atención Digital

1. En la página web de la entidad <https://scj.gov.co/>, estará anclado un chat de atención, en la cual el usuario obtendrá asesoría 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.
2. 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).
3. Se habilitaron dos líneas de WhatsApp (+57 3023629200 y +57 3023629201) en la cual el usuario obtendrá asesoría 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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

## ATENCIÓN DE USUARIOS CON NECESIDADES DE JUSTICIA A TRAVÉS DE CANALES NO PRESENCIALES

PD-AJ-11  
V.5

### POLITICAS DE OPERACIÓN

4. 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).
5. Se cuenta con la articulación de otras estrategias para la atención posterior al CRI dentro de nuestros canales.
6. Los profesionales que brindan la atención por nuestros canales bajo el Rol de CRI, son profesionales en las áreas de ciencias sociales y humanas.
7. La información del ciudadano recepcionada por los profesionales CRI mediante las líneas de atención, será consignada en dos formularios de registro (Formularios Forms), en los cuales versaran los reportes de las atenciones realizadas.
8. Finalizada la atención se le enviara al usuario una encuesta de satisfacción para calificar el servicio.
9. 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-AR-01, Operación de las Casas de Justicia de Bogotá PD-AJ-12, Formulario forms Encuesta de satisfacción por medios no presenciales

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

### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| ID | AC* | ACTIVIDAD<br>(QUÉ)                      | DESCRIPCIÓN<br>(CÓMO)  | RESPONSABLES<br>(QUIÉN (Cargo/dependencia)) | REGISTROS<br>(Evidencia documental<br>física o electrónica) |
|----|-----|---|--|---|---|
| 1  |     | Capacitar a los<br>profesionales que se | Además de la capacitación de las rutas<br>de atención se debe enseñar el | Profesional<br>(Coordinadores de            | CRI canales no<br>presenciales apto                         |



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

## ATENCIÓN DE USUARIOS CON NECESIDADES DE JUSTICIA A TRAVÉS DE CANALES NO PRESENCIALES

PD-AJ-11  
V.5

| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO |     |  |   |  |   |
|-------------------------------|-----|--|---|--|---|
| ID                            | AC* | ACTIVIDAD (QUÉ)  | DESCRIPCIÓN (CÓMO)  | RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))               | REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica) |
|                               |     | desempeñarán como Centro de Recepción e Información (CRI) no presencial.                                       | 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.                                 | canales digitales) / Dirección de Acceso a la Justicia | para iniciar la atención.                             |
| 2                             |     | Solicitar 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.  | Profesional CRI / Dirección de Acceso a la Justicia    |   |
| 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.   | Profesional CRI / Dirección de Acceso a la Justicia    |   |
| 4                             |     | Solicitar 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 discapacidad si la tiene) o se reitera si hizo caso omiso a alguno | Profesional CRI / Dirección de Acceso a la Justicia    |   |



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

## ATENCIÓN DE USUARIOS CON NECESIDADES DE JUSTICIA A TRAVÉS DE CANALES NO PRESENCIALES

PD-AJ-11

V.5

| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO |     |  |   |   |  |
|-------------------------------|-----|--|---|---|--|
| ID                            | AC* | ACTIVIDAD<br>(QUÉ)   | DESCRIPCIÓN<br>(CÓMO)   | RESPONSABLES<br>(QUIÉN (Cargo/dependencia))               | REGISTROS<br>(Evidencia documental<br>física o electrónica)  |
| 5                             |     | Indagar acerca de la necesidad del usuario para brindarle la orientación correspondiente según el caso | El profesional CRI indagara 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 brindara la información respecto de los mecanismos para la resolución del conflicto o estrategias propias de la SCJ. | Profesional<br>CRI / Dirección de Acceso<br>a la Justicia | Se remite al usuario a la entidad operadora competente o se le brinda la información de las estrategias propias de la SCJ. |
| 6                             | X   | Verificar que se haya remitido al usuario a la entidad operadora correspondiente.                      | Verifica que se haya remitido al usuario a la entidad operadora correspondiente.  | Profesional<br>CRI / Dirección de Acceso<br>a la Justicia |  |
| 7                             |     | Confirmar sobre la claridad en la información/orientación brindada                                     | Posterior a la orientación, el Profesional CRI preguntara sobre la claridad de la información e indagara si tiene alguna otra inquietud o solicitud adicional.<br>Si requiere información adicional se retoma la acción del punto 5.<br>Si no requiere otra información se pasa a la siguiente actividad.                                   | Profesional<br>CRI / Dirección de Acceso<br>a la Justicia |  |
| 8                             |     | Enviar encuesta de satisfacción del servicio   | Brindada la orientación al usuario por parte del CRI no presencial, se remitirá una encuesta de satisfacción de la  | Profesional<br>CRI / Dirección de Acceso<br>a la Justicia | Informe de resultados de la encuesta de  |



## ATENCIÓN DE USUARIOS CON NECESIDADES DE JUSTICIA A TRAVÉS DE CANALES NO PRESENCIALES

| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO |     |  |   |   |   |
|-------------------------------|-----|--|---|---|---|
| ID                            | AC* | ACTIVIDAD (QUÉ)                                    | DESCRIPCIÓN (CÓMO)  | RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))            | REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)           |
|                               |     | prestado y mensaje de despedida.                   | atención brindada en la cual calificará el servicio prestado y posterior a ello se enviará el mensaje de despedida.   |   | satisfacción por la atención no presencial brindada al usuario. |
| 9                             |     | Registrar 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 de visitas cuando los datos son incompletos) y (Formulario de registro cuando los datos son remitidos de forma completa por parte del usuario) | Profesional CRI / Dirección de Acceso a la Justicia | Reportes de atención a usuarios por canales no presenciales.    |

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

Elaboró: Jorge Nicolás Olaya Mesa - Contratista DAJ

Revisó: Mauricio Díaz Pineda - Director Acceso a la Justicia

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