
	<b>Proceso:</b>	<b>Acceso y Fortalecimiento a la Justicia</b>	<b>Código:</b>	PD-AJ-12
	<b>Documento:</b>	<b>Operación de las Casas de Justicia de Bogotá</b>	<b>Versión:</b>	5
<b>Fecha Aprobación:</b>			17/09/2019	
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 1 de 12
			<b>05/08/2021</b>	

<b>OBJETIVO</b>	Recepcionar, orientar, y direccionar los requerimientos derivados de la atención de ciudadanos que llegan a la casa de justicia y gestionar los requerimientos logísticos que garanticen la correcta operatividad del equipamiento, a través de acciones de articulación y coordinación para la adecuada prestación de los servicios ofertados en las Casas de Justicia.
<b>ALCANCE</b>	
Se inicia con la identificación, orientación y direccionamiento de las necesidades derivadas de la atención al ciudadano, la gestión de requerimientos logísticos en la Casa de Justicia, continúa con acciones de articulación y coordinación para lograr el adecuado funcionamiento de las Casas de Justicia.	

<b>NORMATIVIDAD</b>
<p>Constitución Política de 1991: Artículos 229 y siguientes.</p> <p>Ley 270 de 1996: Estatutaria de la Administración de Justicia</p> <p>Decreto 1477 de 2000: Compilado "Por el cual se adopta el Programa Nacional Casas de Justicia".</p> <p>Ley 640 de 2001: Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones."</p> <p>Decreto 2170 de 2004: Por el cual se establece la organización y funcionamiento del Fondo Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, los Fondos de Seguridad de las Entidades Territoriales y se adiciona el Decreto 2615 de 1991.</p> <p>Decreto 563 de 2007: Por el cual se subroga el decreto 503 de 2003 que adopto el Plan Maestro de Equipamiento, Seguridad Ciudadana y Justicia para Bogotá"</p>

	<b>Proceso:</b>	<b>Acceso y Fortalecimiento a la Justicia</b>	<b>Código:</b>	PD-AJ-12
	<b>Documento:</b>	<b>Operación de las Casas de Justicia de Bogotá</b>	<b>Versión:</b>	5
<b>Fecha Aprobación:</b>			17/09/2019	
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 2 de 12
			<b>05/08/2021</b>	

Acuerdo 414 de 2009: Por medio del cual se establecen los lineamientos de la Política Pública para la promoción de la convivencia pacífica y la resolución de los conflictos con participación de la mediación, la justicia de paz y en equidad en el Distrito Capital"

Ley 1395 de 2010: Por la cual se adoptan medidas en materia de descongestión judicial

Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Ley 1453 de 2011: "Por medio de la cual se reforma el Código Penal, el Código de Procedimiento Penal, el Código de Infancia y Adolescencia, las reglas sobre extinción de dominio y se dictan otras disposiciones en materia de seguridad."

Decreto 399 de 2011: Por el cual se establece la organización y funcionamiento del Fondo Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana y los Fondos de Seguridad de las Entidades Territoriales y se dictan otras disposiciones".

Decreto 2897 de 2011: Por el cual se determinan los objetivos, la estructura orgánica, las funciones del Ministerio de Justicia y del Derecho y se integra el Sector Administrativo de Justicia y del Derecho"


Ley 1448 de 2011: Por la cual se dictan medidas de atención asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones.

Decreto 19 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".

Decreto 79 de 2012: Por el cual se reglamentan las Leyes 1445 y 1453 de 2012

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 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1069 de 2015: Por el cual se expide el Decreto único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho"

	<b>Proceso:</b>	<b>Acceso y Fortalecimiento a la Justicia</b>	<b>Código:</b>	PD-AJ-12
	<b>Documento:</b>	<b>Operación de las Casas de Justicia de Bogotá</b>	<b>Versión:</b>	5
<b>Fecha Aprobación:</b>			17/09/2019	
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 3 de 12
			<b>05/08/2021</b>	

Ley 1801 de 2016: Por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia"

ACUERDO 637 DE 2016: Por el cual se crean el Sector Administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se modifica parcialmente el Acuerdo Distrital 257 de 2006 y se dictan otras disposiciones"

Decreto 413 de 2016: 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"


Decreto 1427 de 2017: Por el cual se modifica la estructura orgánica y se determinan las funciones de las dependencias del Ministerio de Justicia y del Derecho"

Resolución 666 de 2020: Por medio del cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar, y realizar el adecuado manejo de la pandemia del coronavirus COVID 19


Circular 09 de 2020 de la Secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia. Lineamientos de Retorno Seguro al Trabajo Presencial y Adopción de Protocolos de Bioseguridad

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
Implementación del Programa Nacional de Casas de Justicia y Centros de Convivencia Ciudadana del Ministerio de Justicia y del Derecho	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Convivencia y Funciones de Casas de Justicia. MA – AJ-1.</li> </ul>



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Acceso y Fortalecimiento a la Justicia</b>	<b>Código:</b>	PD-AJ-12
	<b>Documento:</b>	<b>Operación de las Casas de Justicia de Bogotá</b>	<b>Versión:</b>	5
<b>Fecha Aprobación:</b>			17/09/2019	
			<b>Fecha de Vigencia:</b> <b>05/08/2021</b>	Página 4 de 12

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios Interadministrativos que suscriba la SDSCJ con las entidades que hacen presencia en las Casas de Justicia.</li> <li>• Plan De Emergencias de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.</li> <li>• Manual de atención y servicio a la ciudadanía de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia. MA-AS-1.</li> <li>• Protocolo de operación de las casas de justicia en el marco del Sistema Distrital de Justicia PR-AJ-4.</li> <li>• Solicitud de mantenimiento en las sedes de la SDSCJ F-FD-425.</li> <li>• Seguimiento a solución de necesidades de la Casa de Justicia F-AJ-638.</li> <li>• Acta de Reunión F-DS-10</li> <li>• Informe Cualitativo de Conflictos Atendidos por el Centro de Recepción e Información (CRI) F-AJ-369</li> <li>• Informe Mensual sobre la Atención de las Entidades Operadoras en la Casa de Justicia F-AJ-370</li> <li>• Informe Semestral de Aspectos que Miden la Calidad de la Atención de Usuarios en la Casa de Justicia F-AJ-371</li> <li>• Informe Semestral de Funcionamiento de la Casa de Justicia F-AJ-372</li> <li>• Procedimiento atención de usuarios en las casas de justicia. PD-AJ-10</li> <li>• Reporte Mensual Sistema Local de Justicia F-AJ-390</li> <li>• Listado de Asistencia F-DS-21</li> </ul>
--	--

	<b>Proceso:</b>	<b>Acceso y Fortalecimiento a la Justicia</b>	<b>Código:</b>	PD-AJ-12
	<b>Documento:</b>	<b>Operación de las Casas de Justicia de Bogotá</b>	<b>Versión:</b>	5
<b>Fecha Aprobación:</b>			17/09/2019	
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 5 de 12
			<b>05/08/2021</b>	

### DEFINICIONES


**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**

**Casas de Justicia:** Son centros multiagenciales de información, orientación, referencia y prestación de servicios de abordaje pacífico de conflictos, donde se aplican y ejecutan mecanismos de justicia formal, no formales y comunitarios. Con ellas se pretende acercar la justicia al ciudadano orientándolo sobre sus derechos, previniendo el delito, facilitándole el uso de los servicios de justicia formal y promocionando la utilización de mecanismos alternativos de resolución de conflictos. TOMADO DE DTO 1477 DE 2000

**Centro de Recepción e Información – CRI:** Tiene como objetivo principal registrar, orientar y presentar a los usuarios de las Casas de Justicia las diferentes alternativas que existen para resolver sus conflictos en materia de Justicia. También remite a los usuarios a las entidades operadoras que tengan competencia y sean las más idóneas para resolver sus casos.

**Entidad Operadora:** Las Casas de Justicia por ser centros multiagenciales cuentan con diferentes operadores de justicia encargados de resolver los conflictos de los ciudadanos de acuerdo a sus competencias legales. En las Casas de Justicia se encuentran las siguientes entidades operadoras: Comisarías de Familia, Defensorías del Pueblo, Centros de Conciliación de la Personería, ICBF, Inspecciones de Policía, Inspecciones del Trabajo, Juzgados Civiles, Medicina Legal, Oficinas de Justicia de Género, Casas del Consumidor, Secretaría de Salud – COIS, SIJIN, Mediadores Policiales y Unidades de Mediación y Conciliación.

**Portafolio de servicios de Casas de Justicia:** Hace referencia a los servicios prestados por las entidades operadoras en cada una de las Casas de Justicia.

	<b>Proceso:</b>	<b>Acceso y Fortalecimiento a la Justicia</b>	<b>Código:</b>	PD-AJ-12
	<b>Documento:</b>	<b>Operación de las Casas de Justicia de Bogotá</b>	<b>Versión:</b>	5
<b>Fecha Aprobación:</b>			17/09/2019	
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 6 de 12
			<b>05/08/2021</b>	

**Recepción Casas de Justicia:** Oficina situada en la entrada de las Casas de Justicia, tiene como objetivo principal registrar en el Sistema de Registro de Casas de Justicia, SICAS, a todos los usuarios que ingresen a estos equipamientos. También orienta a los sobre la ubicación física de las entidades

operadoras en las Casas de Justicia. **Logístico:** es una red de medios, métodos e infraestructuras combinadas para garantizar la entrega de bienes y servicios.


**Necesidad:** es una carencia o escasez de algo que se considera imprescindible para el adecuado desarrollo de la persona y/o servicio.

**Requerimiento:** Petición de una cosa que se considera necesaria, especialmente el que hace a una autoridad.

**Coordinación Casa de Justicia:** Es la encargada de velar por el cumplimiento de los lineamientos generales establecidos por el Ministerio de Justicia y del Derecho en relación con el Programa Nacional de Casas de Justicia. Sus funciones son facilitar el trabajo de los servidores dentro de la Casa, promover el trabajo en equipo entre las diferentes Entidades, respetando sus competencias particulares, gestionar recursos para el buen funcionamiento de la Casa, y hacer posible la participación de la Comunidad en las actividades que realiza. De otra parte, orienta la labor de difusión de los servicios de la Casa de Justicia en la localidad y entrega reportes mensuales al Ministerio sobre su funcionamiento. (Guía implementación del Programa Nacional de Casas de Justicia y Centros de convivencia Ciudadana). En la Secretaria de Seguridad, Convivencia y Justicia este rol lo desempeña el Profesional Especializado – Referente Local Casa de Justicia.

## POLÍTICAS DE OPERACIÓN




	<b>Proceso:</b>	<b>Acceso y Fortalecimiento a la Justicia</b>	<b>Código:</b>	PD-AJ-12
	<b>Documento:</b>	<b>Operación de las Casas de Justicia de Bogotá</b>	<b>Versión:</b>	5
<b>Fecha Aprobación:</b>			17/09/2019	
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 7 de 12
			<b>05/08/2021</b>	

1. Los requerimientos de necesidades de atención ciudadana, de forma presencial y no presencial a través de los diferentes canales de atención en las casas de justicia, y requerimientos logísticos se realizarán a través de correo electrónico, de forma verbal y telefónica, reuniones de comité de coordinación de casa de justicia, reuniones de trabajo colaborativo, y de forma verbal.
2. Las necesidades de logística se tramitarán a través del nivel central de la Dirección de Acceso a la Justicia.
3. Las necesidades de atención se tramitarán de forma directa con la Entidad Operadora presente en la Casa de Justicia, de no ser competencia se escalará al nivel central de la Dirección de Acceso a la Justicia.
4. Todas las actuaciones en el marco del sistema distrital de justicia y de las propias en la misionalidad de la SDSCJ se efectuará en la protección y respeto de los DDHH.
5. Tener en cuenta los documentos Informe Cualitativo de Conflictos Atendidos por el Centro de Recepción e Información (CRI) F-AJ-369 y Listado de Asistencia F-DS-21 para la operación del procedimiento.

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)




 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Acceso y Fortalecimiento a la Justicia</b>	<b>Código:</b>	PD-AJ-12
			<b>Versión:</b>	5
			<b>Fecha Aprobación:</b>	17/09/2019
	<b>Documento:</b>	<b>Operación de las Casas de Justicia de Bogotá</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 05/08/2021	Página 8 de 12

1.	Solicitudes remitidas por los operadores, profesionales especializados, recepción, CRI, vigilancia de las casas de justicia.	Identificar y consolidar necesidades locativas y del servicio para el adecuado funcionamiento de las casas de justicia.	Identificar y consolidar las necesidades para el adecuado funcionamiento de las Casas de Justicia, si la necesidad es de atención a la ciudadanía pase a la actividad 2, si la necesidad es de tipo logístico pase a la actividad 5.	Casa de Justicia.	Profesional especializado  Auxiliar administrativo		Identificación y clasificación de necesidades de las Casas de Justicia. FORMATO
2	Identificación y clasificación de necesidades de las Casas de Justicia.	Convocar a la entidad operadora	Convocar a las entidades operadoras a la cual corresponda a la realización del comité coordinador de Casa de Justicia para definir acciones que conduzcan a la solución de las necesidades identificadas, en términos de rutas de acceso a la justicia.	Casa de Justicia	Profesional especializado		Correo electrónico al líder de la entidad operadora




 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Acceso y Fortalecimiento a la Justicia</b>	<b>Código:</b>	PD-AJ-12
			<b>Versión:</b>	5
			<b>Fecha Aprobación:</b>	17/09/2019
	<b>Documento:</b>	<b>Operación de las Casas de Justicia de Bogotá</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 05/08/2021	Página 9 de 12


3	Identificación y clasificación de necesidades de las Casas de Justicia.	Realizar acuerdos de mejora en el proceso de atención.	Realizar comités coordinadores de casa de justicia con las entidades operadoras de la Casa de Justicia, en los que se analicen las necesidades en materia de atención de ciudadanos y de funcionamiento del equipamiento, así como las acciones para su solución, de acuerdo con las rutas de acceso a la justicia que apliquen al caso concreto.	Casa de Justicia	de Profesional especializados	Diligencia el acta de reunión en la que se establezcan los compromisos adquiridos en el comité.	Acta de Reunión F-DS-10
4	Identificación y clasificación de necesidades de las Casas de Justicia.  Acta de Reunión F-DS-10 con los compromisos adquiridos	Remitir la solicitud a nivel central de la DAJ en caso de requerimientos logísticos.	Remitir la solicitud al nivel central de la Dirección de Acceso a la Justicia cuando se presente un requerimiento de carácter logístico en la casa de justicia.	Casa de Justicia	Profesional especializado		Correo electrónico con solicitud de mantenimiento en las sedes de la SDSCJ F-FD-425.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Acceso y Fortalecimiento a la Justicia</b>	<b>Código:</b>	PD-AJ-12
	<b>Documento:</b>	<b>Operación de las Casas de Justicia de Bogotá</b>	<b>Versión:</b>	5
			<b>Fecha Aprobación:</b>	17/09/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 05/08/2021	Página 10 de 12


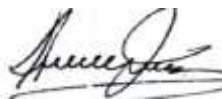
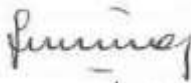
5	Solicitud de mantenimiento en las sedes de la SDSCJ F-FD-425.	Tramitar y gestionar las diferentes solicitudes a las áreas y/o entidades competentes.	Tramitar la solicitud a las áreas y/o entidades competentes para solucionar el requerimiento de tipo 1. Logístico, 2. Enlace de convenios y demás de la casa de justicia.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional designado por la dirección		Solicitud de mantenimiento o en las sedes de la SDSCJ F-FD-425 remitido. (LOGISTICO)
6	Solicitud de mantenimiento en las sedes de la SDSCJ F-FD-425.	Informar las medidas tomadas por las dependencias responsables de atender las solicitudes de mantenimiento.	Informar al personal de las casas de justicia las medidas tomadas por las dependencias responsables de atender las solicitudes de mantenimiento	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional designado por la dirección		Comunicación de medidas tomadas para atención de solicitudes.
7	Comunicación de medidas tomadas para atención de solicitudes.	Realizar seguimiento a las solicitudes enviadas,	Realizar seguimiento mensual a la atención de las solicitudes para verificar su solución o, en caso de no cumplirse con las medidas tomadas para solucionar la necesidad, regresar a la actividad 1.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional especializado	Verificar la atención de las solicitudes mediante el formato de seguimiento a solución de necesidades de la Casa de Justicia F-AJ-638.	Seguimiento a solución de necesidades de la Casa de Justicia F-AJ-638.

	<b>Proceso:</b>	<b>Acceso y Fortalecimiento a la Justicia</b>	<b>Código:</b>	PD-AJ-12
	<b>Documento:</b>	<b>Operación de las Casas de Justicia de Bogotá</b>	<b>Versión:</b>	5
			<b>Fecha Aprobación:</b>	17/09/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 11 de 12
			<b>05/08/2021</b>	

8		Realizar el reporte periódico de informes e instrumentos de planeación cuando sean requeridos	<p>Realizar el reporte de los Informes Mensuales sobre la Atención de las Entidades Operadoras en la Casa de Justicia en los primeros (6) días hábiles de cada mes, los Informes Semestrales F-AJ 371 Y Y-AJ-372 para el primer semestre: El 16 de julio de cada vigencia.</p> <p>Para el Segundo semestre: El 16 de enero de la nueva vigencia.</p> <p>De igual forma el reporte de los planes del Sistema Local de Justicia conforme a las instrucciones impartidas por el director.</p>	Dirección de Acceso a la Justicia	<p>Profesional especializado</p> <p>Profesional universitario</p> <p>Auxiliar administrativo</p>	Formatos diligenciados	<p>Informe Mensual sobre la Atención de las Entidades Operadoras en la Casa de Justicia F-AJ-370</p> <p>Informe Semestral de Aspectos que Miden la Calidad de la Atención de Usuarios en la Casa de Justicia F-AJ-371</p> <p>Informe Semestral de Funcionamiento de la Casa de Justicia F-AJ-372</p> <p>Reporte Mensual Sistema Local de Justicia F-AJ-390</p>
---	--	---	--	-----------------------------------	--	------------------------	--

	<b>Proceso:</b>	<b>Acceso y Fortalecimiento a la Justicia</b>	<b>Código:</b>	PD-AJ-12
	<b>Documento:</b>	<b>Operación de las Casas de Justicia de Bogotá</b>	<b>Versión:</b>	5
			<b>Fecha Aprobación:</b>	17/09/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 12 de 12
			<b>05/08/2021</b>	

CONTROL DE CAMBIOS		
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	17/09/2019	Documento original, alineado a la norma ISO 9001 2015
2	20/11/2019	Se actualiza el procedimiento en cuanto a la incorporación de la versión actualizada del Protocolo de operación de las casas de justicia en el marco del Sistema Distrital de Justicia PR-AJ-4 y la inclusión de la actividad de reporte de evidencias a la Dirección de Acceso a la Justicia en los instrumentos dispuestos para tal fin.
3	31/08/2020	Actualización imagen institucional.
4	01/03/2021	Se realizaron ajustes en la redacción del objetivo, alcance, adición de normas relacionadas con la operación, políticas de operación y organización de actividades, así como inclusión de formatos relacionados directa e indirectamente con la operación del procedimiento.
5	05/08/2021	Inclusión de tiempos de reporte relacionados con los informes F-AJ-370, F-AJ-371 Y F- AJ-372 en la actividad 8, actualización de logo de certificación.

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Jorge Nicolás Olaya	Mauricio Díaz Pineda	Natalia Muñoz Labajos
CARGO	Contratista	Director Acceso a la Justicia	Subsecretaria de Acceso a la Justicia
FIRMAS			 Firmado digitalmente por Natalia Alejandra Muñoz Fecha: 2021.06.04 10:18:14 -05'00'