



OPERACIÓN DE LAS CASAS DE JUSTICIA DE BOGOTÁ

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
OBJETIVO:	Recibir y gestionar los requerimientos 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.
ALCANCE:	Se inicia con la identificación, análisis y gestión de las novedades y necesidades de los equipamientos, continúa con acciones de articulación y coordinación para lograr el adecuado funcionamiento de las Casas de Justicia en el marco de competencias legales y obligaciones de los Convenios Interadministrativos.
NORMAS ASOCIADAS:	Ver Normas del proceso en https://portalmipg.scj.gov.co

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: 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</p>



OPERACIÓN DE LAS CASAS DE JUSTICIA DE BOGOTÁ

DEFINICIONES

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).

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.

Referente local de la Casa de Justicia: Es el representante de la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia que lidera la adecuada operación de la Casa de Justicia. Tomado del Manual de Convivencia de Casas de Justicia MA-AJ-1.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

EXTERNOS

Implementación del Programa Nacional de Casas de Justicia y Centros de Convivencia Ciudadana del Ministerio de Justicia y del Derecho.

INTERNOS

Manual de Convivencia y Funciones de Casas de Justicia. MA – AJ-1.

Convenios Interadministrativos que suscriba la SDSCJ con las entidades que hacen presencia en las Casas de Justicia.

Manual de atención y servicio a la ciudadanía de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia. MA-AS-1.

Guía de Atención en las Casas de Justicia en el Marco del Sistema Distrital de Justicia G-AJ-05



OPERACIÓN DE LAS CASAS DE JUSTICIA DE BOGOTÁ

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
	<p>Solicitud de mantenimiento en las sedes de la SDSCJ F-FD-425.</p> <p>Seguimiento a solución de necesidades de la Casa de Justicia F-AJ-638.</p> <p>Acta de Reunión F-FI-1380</p> <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>Plan de Acción del Sistema Local de Justicia F-AJ-389</p>

POLITICAS DE OPERACIÓN
<ol style="list-style-type: none">1. La atención a la ciudadanía en las Casas de Justicia se brindará teniendo en cuenta el Manual de Atención al Ciudadano MA-AS-1, la Guía de Atención en las Casas de Justicia en el Marco del Sistema Distrital de Justicia G-AJ-05, y en las directrices proferidas por la Dirección de Acceso a la Justicia.2. 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

OPERACIÓN DE LAS CASAS DE JUSTICIA DE BOGOTÁ

PD-AJ-12

V.6

POLITICAS DE OPERACIÓN

3. Las solicitudes a la ciudadanía relacionadas con la oferta de servicios en las Casas de Justicia que sean depositadas en los buzones PQRS 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.
4. La atención a la ciudadanía que acude a los servicios ofrecidos por la Dirección de Acceso a la Justicia tendrá como referencia los enfoques diferenciales, 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.
5. Las necesidades de mantenimiento, y de otros asuntos, serán tramitados de logística se tramitarán con nivel central de las dependencias de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia a través Dirección de Acceso a la Justicia.
6. La operación representa una articulación con la entidades operadoras de casas de justicia, liderada por la DAJ que de cuenta del cumplimiento del Manual de Convivencia.
7. 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.



OPERACIÓN DE 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)
1		Identificación y consolidación de novedades y necesidades locativas, administrativas y del servicio para el adecuado funcionamiento de las Casas de Justicia	Cuando alguno de los colaboradores de SDSCJ o de las entidades operadoras identifique eventos, situaciones o bienes que potencialmente interfieran con la prestación del servicio, se debe reportar esta situación al referente local.	Profesionales, auxiliares administrativos y contratistas de la DAJ	Correo electrónico
2	X	Análisis y remisión de requerimientos de mantenimiento a Nivel Central – DAJ	Analizar el reporte presentado por el colaborador, lo que corresponda a requerimientos de mantenimiento se debe diligenciar formato F-GRF-1094, las demás a través de correo electrónico remitir la solicitud al nivel central de la Dirección de Acceso a la Justicia.	Profesional/Referente local	Correo electrónico y/o solicitud de mantenimiento en las sedes de la SDSCJ F-GRF-1094 en caso que corresponda.
3		Tramite y gestión de las diferentes solicitudes a las áreas y/o dependencias correspondientes.	Enviar por correo electrónico el Formato F-GRF-1094 remitido por el profesional/ referente local a la Dirección de Bienes. Para el trámite de otro tipo de solicitudes (vigilancia, aseo y cafetería, autorizaciones de ingreso,	Profesional designado por la dirección	Correo electrónico y/o solicitud de mantenimiento en las sedes de la SDSCJ F-GRF-1094 en caso que corresponda.



OPERACIÓN DE 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)
			mobiliario, dotación, papelería, acompañamiento tecnológico, entre otros) se remitirá correo electrónico a la dependencia correspondiente.		
4	X	Seguimiento de las solicitudes remitidas las áreas y/o dependencias	<p>Indagar con la dependencia correspondiente las acciones adelantadas, solicitar respuesta, e informar al profesional/referente local las gestiones realizadas y acciones que corresponda apoyar.</p> <p>Diligenciar el Formato de seguimiento a solución de necesidades de la Casa de Justicia F-AJ-638.</p>	Profesional designado por la dirección	<p>Correo electrónico de las medidas tomadas para atención de solicitudes.</p> <p>Formato de seguimiento a solución de necesidades de la Casa de Justicia F-AJ-638.</p>
6		Convocatoria y ejecución de los Comités de coordinación de Casas de Justicia y los Comités temáticos	<p>Invitar a las entidades operadoras a los comités coordinadores que se realizan de manera bimensual y a los temáticos cuando se requieran.</p> <p>El profesional/ referente local presidirá los comités, en los que se atiendan las necesidades en materia de atención</p>	Profesional/referente local	<p>Correo electrónico al líder de la entidad operadora</p> <p>F-FI -1380 -Acta de reunión.</p>



OPERACIÓN DE 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)
			de ciudadanos en términos rutas de acceso a la justicia, como escenarios para garantizar la adecuada operación.		
7		Diligenciamiento de información relacionada con la operación de las entidades que prestan sus servicios en la Casa de Justicia	Realizar un reporte sobre las novedades que surjan con las entidades operadoras, diligenciando el Formato F-AJ-370, y cargar este insumo en el instrumento o repositorio establecido por la Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional/referente local	Informe Mensual sobre la Atención de las Entidades Operadoras en la Casa de Justicia F-AJ-370
8		Diligenciamiento de reportes periódicos en los formatos e instrumentos determinados por la Dirección de Acceso a la Justicia.	Diligenciar, en articulación con su equipo de trabajo los informes dispuestos por la DAJ sobre la calidad de la atención que se presta en Casas de Justicia y desempeño del equipo de trabajo de cada una de las entidades operadoras. Diligenciar los Formatos F-AJ 371 Y Y-AJ-372 Cargar la información en los instrumentos o repositorio que disponga la Dirección de Acceso a la Justicia.	Profesional/referente local	Informe Semestral de Aspectos que Miden la Calidad de la Atención de Usuarios en la Casa de Justicia F-AJ-371 Informe Semestral de Funcionamiento de la Casa de Justicia F-AJ-372



OPERACIÓN DE 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)
			De igual forma el reporte de los planes del Sistema Local de Justicia conforme a las instrucciones impartidas por el director.		Plan de Acción del Sistema Local de Justicia F-AJ-389
9	X	Seguimiento a la atención y desempeño de las entidades operadoras.	Revisar los reportes de los informes de cada Casa de Justicia y remitir la información correspondiente a cada entidad operadora en el marco de los Comités de seguimiento de los Convenios Interadministrativos.	Profesionales de apoyo a la supervisión de los Convenios	Actas de comité de seguimiento al Convenio. F-FI -1380 -Acta de reunión.

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

Elaboró: Maria Isabel Melendez – Contratista 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>