



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

ACOGIDA Y ORIENTACIÓN DEL CIUDADANO EN LAS UNIDADES DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN - UMC

PD-AJ-25

V.1

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
OBJETIVO:	Realizar la acogida y orientación al ciudadano en la Unidad de Mediación y Conciliación (UMC), a través de la oferta de los diferentes métodos y mecanismos auto compositivos de resolución de conflictos e informar los alcances y beneficios promoviendo el abordaje adecuado de la problemática, en pro del fortalecimiento y las mejoras de la convivencia en la ciudad de Bogotá.
ALCANCE:	El procedimiento inicia con la recepción del usuario en la UMC, continua con la acción de Acogida frente al caso expuesto y finaliza con la orientación o el agendamiento de audiencia de mediación, o la remisión a Actores Voluntarios de Convivencia (AVC) y la verificación del seguimiento a los asuntos programados.
NORMAS ASOCIADAS:	Ver Normas del proceso en https://portalmipg.scj.gov.co

DEFINICIONES
<p>Canales no presenciales o virtuales. Son los medios de atención no presencial por medio de los cuales se apoya a materializar el derecho de acceso a la justicia. Estos son: WhatsApp.</p> <p>Centro de Recepción e Información (CRI). Grupo de profesionales de la Dirección de Acceso a la Justicia encargado de registrar, orientar y presentar a los usuarios de las sedes 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.</p> <p>DAJ. Dirección de Acceso a la Justicia</p> <p>Mediación profesional. Método de resolución pacífica conflictos por parte de los profesionales de las UMC, en el cual dos o más personas resuelven sus diferencias de manera consensuada y autónoma por la vía del diálogo. Su objetivo principal es el restablecimiento de relación entre partes en pro de la mejora de la convivencia con la ayuda de un tercero imparcial (Mediador Profesional), que ha sido aceptado por las partes para cooperar con ellas en la búsqueda de un acuerdo.</p>



ACOGIDA Y ORIENTACIÓN DEL CIUDADANO EN LAS UNIDADES DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN - UMC

DEFINICIONES

Mediador profesional. Profesional de la Unidad de Mediación y Conciliación de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia que promueve el encuentro, la comunicación asertiva y el diálogo en la mediación, incentivando a que las partes expresen sus necesidades e intereses, facilitando el camino para la construcción de acuerdos consensuados

Remisión. Orientar al ciudadano sobre otras instancias a las que puede acudir cuando el caso no es competencia de la UMC, según las rutas de acceso a la justicia definidas en los SLJ

Unidades de Mediación y Conciliación (UMC). Equipo interdisciplinario de profesionales y auxiliares administrativos que implementa políticas, procesos, planes y programas definidos por la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia: relacionados con la articulación de operadores y actores voluntarios de convivencia; el acceso a la mediación (método de resolución de conflictos), mecanismos de justicia comunitaria y de resolución pacífica de conflictos; motivación, sensibilización y formación de la convivencia pacífica; la consolidación de la justicia comunitaria de conformidad con las políticas y lineamientos para el acceso a la justicia liderados por la SDSCJ.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

EXTERNOS

INTERNOS

- Formato de remisión a entidades operadoras de justicia F-AJ-637.
- Protocolo de acogida y orientación de UMC PR-AJ-6.
- Formato de Acogida y Caracterización del Conflicto F-AJ-380.
- Aplicativo establecido para el registro de la información
 - Formato de Contacto inicial F-AJ-1439
- Formato de Invitación Mediación F-AJ 386.
- Convocatoria desde UMC a PAC F-AJ-1427
- Manual de Acogida y Orientación MA-AJ-08

POLITICAS DE OPERACIÓN

1. La atención, orientación, remisión y atención a la ciudadanía se brindará en igualdad de condiciones a todo tipo de población, sin dejar de lado el enfoque diferencial y restaurativo y apelará a la superación de barreras de acceso a la justicia.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

ACOGIDA Y ORIENTACIÓN DEL CIUDADANO EN LAS UNIDADES DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN - UMC

PD-AJ-25

V.1

POLITICAS DE OPERACIÓN

2. El Plan de Acción de las Sedes de las Casas de Justicia y las rutas de acceso a la justicia deben responder a la caracterización general de conflictividad y análisis de oferta y demanda de justicia hecho por los actores territoriales.
 3. Las solicitudes y respuestas a la ciudadanía relacionadas con la oferta de servicios en las Sedes de las Casas de Justicia deben registrarse, recibirse y responderse a través del Sistema de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia.
 4. El registro de usuarios por los funcionarios presentes en las Sedes de las Casas de Justicia se realizará siempre a través del sistema de información de que disponga la Secretaría para el efecto.
 5. La priorización para la atención de la ciudadanía usuaria estará contemplada en las prácticas de atención contenidas en el documento.
 6. La atención a la ciudadanía que acude a los servicios ofrecidos por la Dirección de Acceso a la Justicia tendrá como 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.
- o Tener en cuenta los siguientes documentos para la realización efectiva de las actividades: Formato de remisión a entidades operadoras de justicia F-AJ-637, Protocolo de acogida y orientación de UMC PR-AJ-6, Formato de Acogida y Caracterización del Conflicto F-AJ-380, Formato de Invitación Mediación F-AJ 386, Formato de Contacto inicial F-AJ-1439, Convocatoria desde UMC a PAC F-AJ-1427 y Manual de Acogida y Orientación M-AJ-08

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
1		Hacer la recepción del usuario en la Unidad de Mediación y Conciliación (UMC)	Recepcionar la inquietud de los requerimientos del ciudadano en la Unidad de Mediación y Conciliación (UMC) y registrar la información en el aplicativo de	Profesional y Auxiliar administrativo / Dirección de Acceso a la Justicia – UMC	Registro de la información en Aplicativo de gestión establecido



ACOGIDA Y ORIENTACIÓN DEL CIUDADANO EN LAS UNIDADES DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN - UMC

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
			gestión indicado, así como en el formato de contacto inicial F-AJ-1439		Registro de contacto inicial
2		¿Las necesidades del usuario son susceptibles de ser abordadas por mediadores profesionales o Actores Voluntarios de Convivencia?	Si: Pasar a actividad 3 No: Se remite al usuario al CRI. Ver procedimiento PD-AJ-10		
3		Realizar la acogida del usuario en la UMC	Informar sobre el alcance de los servicios de la UMC, exponer al ciudadano el procedimiento a seguir para el abordaje de sus conflictos y orientarlo sobre alternativas según corresponda a la problemática planteada, siguiendo el Manual de Acogida y Orientación MA-AJ-08 y se diligencia el Formato de Acogida y Caracterización del Conflicto F-AJ- 380	Profesional y Auxiliar administrativo / Dirección de Acceso a la Justicia - UMC	Registro de la información en Aplicativo de gestión establecido Registro de Acogida y Caracterización del Conflicto
4		¿El usuario acepta los servicios de mediadores profesionales o Actores Voluntarios de Convivencia?	Si: Pasar a actividad 5. No: Se remite al usuario al CRI. Ver procedimiento PD-AJ-10		
5		Agendar audiencia en UMC o remitir a Actores Voluntarios de Convivencia	Agenda la audiencia con UMC si el usuario optó por la Mediación o remite a los Actores Voluntarios de Convivencia, se diligencian los formatos de Agendamiento:	Auxiliar administrativo /Dirección de Acceso a la Justicia - Profesional UMC	Agendamiento: Invitación a Mediación formatos o Conciliación en



ACOGIDA Y ORIENTACIÓN DEL CIUDADANO EN LAS UNIDADES DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN - UMC

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
			Invitación a Mediación formato F-AJ-386 o Conciliación en equidad F-AJ-1427.		equidad
6	X	Verificar los seguimientos de los asuntos programados	Se establece tiempo máximo 60 días para el seguimiento y verificación de los asuntos programados a partir de la realización de la audiencia, registrándolo en el Formato de Acogida y Caracterización del Conflicto F-AJ- 380. La muestra será aleatoria, del 20%.	Auxiliar administrativo / Dirección de Acceso a la Justicia- Profesional -UMC	Registro de seguimiento en la Acogida y Caracterización del Conflicto

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

Elaboró: *

Luis Alonso Bautista PROFESIONAL UNIVERSITARIO 219-18
 Fabio Joya PROFESIONAL ESPECIALIZADO 222-24
 Yuri Bernal PROFESIONAL UNIVERSITARIO 219-18
 Nubia Díaz AUXILIAR ADMINISTRATIVO 407-13
 Maria Clara Rodríguez Diaz PROFESIONAL ESPECIALIZADO 222-24
 Claudia Zambrano PROFESIONAL UNIVERSITARIO 219-15
 Consuelo Camacho PROFESIONAL UNIVERSITARIO 219-18
 Sandra Lucero Melo PROFESIONAL UNIVERSITARIO 219-18
 Holva Yolanda León PROFESIONAL UNIVERSITARIO 219-18
 Angélica Pardo PROFESIONAL UNIVERSITARIO 219-16
 Ricardo Bolívar AUXILIAR ADMINISTRATIVO 407-27
 Marla Bolívar AUXILIAR ADMINISTRATIVO 407-13
 Alberto Ricaurte Puentes PROFESIONAL ESPECIALIZADO 222-24
 Martha Lucía Benavides Melo PROFESIONAL ESPECIALIZADO 222-24
 Héctor Ruiz Olaya AUXILIAR ADMINISTRATIVO 407-27



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

ACOGIDA Y ORIENTACIÓN DEL CIUDADANO EN LAS UNIDADES DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN - UMC

PD-AJ-25

V.1

Revisó:

Jorge Nicolás Olaya Mesa- Contratista DAJ

Néstor Julián Ramírez- Contratista DAJ

Marco Alejandro Gómez Eslava – Director E

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