

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad Comisariado de Justicia</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia: 24/12/2018	Página 1 de 52

CONTENIDO

1. Introducción.....	3
2. Alcance.....	4
Objetivo del Modelo de Atención Restaurativo.....	5
3. Glosario.....	5
Abreviaturas:.....	7
4. Normatividad.....	8
5. Documentos de Referencia y Marco Conceptual de la Justicia Restaurativa.....	9
Tabla 1. Diferencias entre la Justicia Retributiva y la Justicia Restaurativa.....	11
La Justicia Restaurativa en el ordenamiento jurídico colombiano.....	13
6. Aproximaciones en la implementación del Enfoque Restaurativo, para la atención de personas en situación de conflicto.....	15
6.1 Para quién está diseñado.....	16
Tabla 2. Elementos del enfoque restaurativo.....	17
6.2 Objetivos del Enfoque Restaurativo.....	18
General.....	18
Específicos.....	18
7. Ruta Metodológica para la Implementación del Enfoque Restaurativo.....	18
7.1 Principios para la Atención.....	19
<i>Responsabilidad</i>	19
<i>Reparación</i>	19
<i>Restauración</i>	19
7.2 Dinámicas y dimensiones del Enfoque Restaurativo.....	20
Simplicidad.....	21
Efectividad.....	21
8. El enfoque restaurativo en los Equipamientos Distritales de Justicia.....	22
• Fase de caracterización del conflicto.....	22
a) Orientación.....	22
b) Diagnóstico del conflicto.....	22
• Fase de identificación de redes.....	23
• Fase de acercamiento.....	23

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Versión:	1
Fecha Aprobación:			24/12/2018	
			Fecha de Vigencia:	Página 2 de 52
			24/12/2018	

a)	Remisión e identificación de recursos	23
•	Fase de intervención	23
•	Fase de Restauración	23
8.1	Aplicación del enfoque restaurativo en los Equipamientos de Justicia	24
8.1.2	Implementación del enfoque restaurativo para la atención en las Casas de Justicia.....	24
8.1.3	Implementación en el Centro de Traslado por Protección – CTP	27
	Contextualización del CTP.....	27
•	Talleres Reflexivos.....	33
•	Campañas en Salud.....	33
8.1.4	Atención con enfoque restaurativo en las Unidades de Mediación y Conciliación	37
•	Mediación Institucional	37
•	La justicia comunitaria y la mediación de conflictos	38
•	Acompañamiento a los actores de Justicia Comunitaria en el marco del EAR.....	40
8.2	Implementación del enfoque restaurativo en el territorio local	41
a)	Contextualización y delimitación de la conflictividad	41
b)	Seguimiento y acompañamiento.....	42
	Ruta de Atención	42
8.3	Plan de Mejora para contratistas y funcionarios como práctica restaurativa	43
8.3.1.	Plenarias de concertación.....	44
8.3.2	Espacios de articulación y construcción conjunta	44
8.3.3	Concertación de compromisos laborales.....	45
8.3.4	Jornadas de integración y encuentro	45
9.	El enfoque diferencial para la restauración del tejido social	45
	La atención a víctimas para un acompañamiento con enfoque restaurativo.....	48
X.	Conclusiones.....	50
	Bibliografía.....	51
	CONTROL DE CAMBIOS.....	52

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia:	24/12/2018
			Página 3 de 52	

1. Introducción


En el marco del Plan Distrital de Desarrollo 2016-2020 "Bogotá Mejor para Todos", la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, en cabeza de la Dirección de Acceso a la Justicia, tiene como meta estratégica la consolidación y puesta en marcha del Sistema Distrital de Justicia, a través del cual se busca la implementación de rutas y protocolos para el acceso efectivo a la justicia, con servicios e infraestructura de calidad que promuevan la garantía de los derechos de los ciudadanos. Lo anterior, mediante la implementación de un modelo de atención integral que promueva la aplicación de un Enfoque basado en Derechos Humanos, diferencial y restaurativo.

A su turno, el artículo 2º del Acuerdo 637 de 2016 establece: "el sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia tiene la misión de liderar, planear y orientar la formulación, la adopción, la ejecución, la evaluación y el seguimiento de las políticas públicas, los planes, los programas y proyectos, las acciones y las estrategias en materia de seguridad ciudadana, convivencia, acceso a la justicia, orden público, prevención del delito, las contravenciones y conflictividades, y la coordinación de los servicios de emergencias en el Distrito Capital en el marco del primer respondiente".

El artículo 3º del Decreto 563 de 2007, "Por el cual se subroga el Decreto 503 de 2003, que adoptó el Plan Maestro de Equipamientos de Seguridad Ciudadana, Defensa y Justicia para Bogotá D.C.", establece los fundamentos del modelo integral de seguridad ciudadana, justicia y defensa del Distrito, dentro de los cuales contempla las siguientes estrategias: a) divulgar y motivar al ciudadano sobre el cumplimiento voluntario de normas y la corresponsabilidad en el logro de estos objetivos; b) promover el uso de los mecanismos de resolución pacífica de conflictos y garantizar el acceso a la justicia aproximando la oferta al ciudadano; y g) Minimizar la demanda penitenciaria a través de la prevención y resolución pacífica de conflictos y garantizar el cumplimiento de las funciones de las sanciones.

El artículo 6º del mismo Decreto determina que, "[e]n desarrollo de la política pública de seguridad y convivencia (...) se define una red de equipamientos para la prestación de los servicios de seguridad ciudadana, defensa y justicia bajo la siguiente identificación funcional: a. prevención y resolución pacífica de conflictos; b. prevención y atención de emergencias; c. coerción; d. investigación y judicialización; y e. penalización y reeducación". Acto seguido, define que dentro de la primera categoría se encuentran, entre otros, las Casas de Justicia; los Centros de Convivencia; la Unidad Permanente de Justicia; las Unidades de Mediación y Conciliación; y la Cárcel Distrital, todas estas competencias de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Para garantizar un modelo integral y eficiente de atención a la ciudadanía, la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, en cumplimiento de sus funciones establecidas en el Acuerdo 637 de 2016, artículo 5, deberá "adquirir o suministrar los bienes, servicios y contratar las obras que se requieran para el mejoramiento de las condiciones de seguridad, convivencia y acceso a la Justicia en el Distrito Capital". Igualmente, se propuso como meta en el cuatrienio de la presente administración, diseñar e implementar en un cien por ciento (100%) un modelo de atención integral con enfoque restaurativo en los equipamientos

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad Ciudadana y Justicia</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia:	24/12/2018
			Página 4 de 52	

de justicia del Distrito.

En ese sentido, este documento recoge los lineamientos, competencias y procesos, por medio de los cuales los equipamientos de justicia buscan la disminución de barreras de acceso a la justicia y la generación de acciones para intervenir las conflictividades de manera integral y articulada entre operadores con presencia local, por medio de la aplicación de un enfoque restaurativo en la atención a la ciudadanía.

2. Alcance


En virtud de lo anterior y para efectos del desarrollo del enfoque restaurativo que propone este documento, es relevante indicar que el Sistema Distrital de Justicia cuenta con tres equipamientos fundamentales para la materialización del acceso efectivo a la justicia; las Casas de Justicia, el Centro de Traslado por Protección, antes denominado Unidad Permanente de Justicia (UPJ) y las Unidades de Mediación y Conciliación.

El Decreto 1477 de 2000, "Por el cual se adopta el Programa Nacional Casas de Justicia", establece en su artículo 2º que "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 uso de los servicios de justicia formal y promocionando la utilización de mecanismos alternativos de resolución de conflictos". Son el equipamiento que concentra en su mayoría a los operadores del Sistema Local de Justicia en las diferentes localidades del territorio distrital.

A su turno, el Decreto 563 de 2007 establece en su artículo 23 que la UPJ ha sido creada para "(...) Servir como centro para la aplicación de la medida de protección a las personas que deambulen en estado de indefensión o de grave excitación con peligro para su integridad o la de otras personas, cuya residencia no pueda ser localizada".

El tercer equipamiento asociado al acceso a la justicia en el distrito, se crea mediante el Acuerdo 414 de 2009. Así las Unidades de Mediación y Conciliación (UMC) se constituyeron como las dependencias encargadas de promover una cultura de paz, convivencia e igualdad, a través de la implementación de la mediación, la conciliación en equidad y la justicia de paz.

Comprendiendo lo anterior, es relevante indicar que el Sistema Distrital y los Sistemas Locales de Justicia, responden a tres necesidades identificadas en el proceso de formulación del Plan Distrital de Desarrollo: a) involucrar a los operadores de justicia en un compromiso con la construcción de ciudadanía y la gobernabilidad de un territorio, toda vez que, en su rol de atención de personas en situación de conflicto, tienen la potencialidad de agenciar la transformación positiva de las relaciones afectadas; b) superar la aplicación exegética y descontextualizada del derecho, que puede ser gravosa para las partes involucradas en el conflicto e incluso profundizarlo; y c) detectar posibles acciones tempranas para la prevención del

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia:	24/12/2018
			Página 5 de 52	

escalamiento de conflictos que, de no hacerlo, podrían alcanzar un mayor estado de gravedad en el daño antijurídico, que requerirían la provisión de los servicios formales de la justicia.

En virtud de lo expuesto, el presente documento se divide en cuatro acápites principales; el primero, desarrolla el marco conceptual y normativo de la Justicia Restaurativa. El segundo, describe la implementación del Enfoque Restaurativo para la atención de personas en situación de conflicto. El tercero, propone la ruta para la implementación del Enfoque Restaurativo en la atención, el cual está sujeto a las particularidades de los conflictos y sus necesidades. El cuarto, establece la aplicación del enfoque en los contextos de cada equipamiento: las Casas de Justicia; el Centro de Traslado por Protección y las Unidades de Mediación y Conciliación. Éstas últimas, desarrollan sus actividades en articulación con los operadores de justicia comunitaria (conciliadores en equidad, jueces de paz y justicia propias). El quinto, propone la aplicación del Enfoque Restaurativo en el marco de los Sistemas Locales de Justicia. Por último, se plantean algunos elementos bajo del enfoque diferencial para la atención, con el fin de garantizar a los ciudadanos un modelo de atención integral.

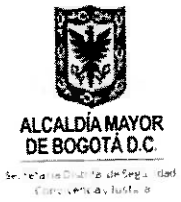
Objetivo del Modelo de Atención Restaurativo

Bajo la línea expuesta, se propone un modelo de atención que aporte al mejoramiento de la convivencia pacífica, la seguridad y el acceso efectivo a la justicia. Con su implementación se busca impactar la transformación positiva de los conflictos interpersonales, familiares y comunitarios, a través del uso de herramientas que aporten al restablecimiento de las relaciones sociales y a la superación sostenible de la violencia en la ciudad.

3. Glosario

Equipamientos de Justicia: Según el decreto 1477 de 2000 en su artículo 6º determina que, "[e]n desarrollo de la política pública de seguridad y convivencia (...) se define una red de equipamientos para la prestación de los servicios de seguridad ciudadana, defensa y justicia bajo la siguiente identificación funcional: a. prevención y resolución pacífica de conflictos; b. prevención y atención de emergencias; c. coerción; d. investigación y judicialización; y e. penalización y reeducación". Acto seguido, define que dentro de la primera categoría se encuentran, entre otros, las Casas de Justicia; los Centros de Convivencia; la Unidad Permanente de Justicia; las Unidades de Mediación y Conciliación; y la Cárcel Distrital, todas estas competencias de la Secretaría de Seguridad, Convivialidad y Justicia.

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

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha de Vigencia: 24/12/2018	Página 6 de 52

derechos, previniendo el delito, luchando contra la impunidad, facilitándole el uso de los servicios de justicia formal y promocionando la utilización de mecanismos alternativos de resolución de conflictos" (Decreto 1477 de 2000) .

Sistema Distrital de Justicia (SDJ): Conjunto de instituciones, equipamientos, actores, políticas, programas, proyectos, procedimientos, rutas y protocolos que promueven de manera articulada el acceso efectivo a la justicia, la resolución pacífica de conflictos y la transformación positiva de la conflictividad local y distrital. Este Sistema Distrital se implementa a nivel territorial a través de los SLJ.


Sistemas Locales de Justicia (SLJ): Estrategia de coordinación de instituciones y operadores de las localidades del Distrito, por medio de los cuales se pretende la disminución de barreras de acceso a la justicia, la generación de acciones y la intervención las conflictividades de manera particular y articulada entre operadores con presencia local, y los ciudadanos.

Mediación profesional: Mecanismo de abordaje pacífico de los conflictos, en el cual dos o más partes resuelven sus diferencias por sí mismas, de una manera autónoma y por la vía del diálogo, 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 consensuado.

Mediador profesional: Profesional de la DAJ que promueve el encuentro, la comunicación asertiva y el diálogo en la mediación, incentivando a que las partes expresen sus necesidades e intereses, y facilitando el camino para la construcción de acuerdos consensuados.

Unidad de Mediación y Conciliación: Grupo de profesionales de la Dirección de Acceso a la Justicia que implementan políticas, procesos, planes y programas definidos por la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia, relacionados con la articulación de las instituciones, operadores y actores de los Sistemas Locales de Justicia, el acceso a los mecanismos de justicia comunitaria y de resolución pacífica de conflictos, la promoción de la convivencia pacífica y la consolidación de la justicia comunitaria, en el marco del Sistema Distrital de Justicia y los Sistemas Locales de Justicia, de conformidad con las políticas y lineamientos para el acceso a la justicia liderados por la SDSCJ.

Centro de Recepción e Información (CRI): Grupo de profesionales de la Dirección de Acceso a la Justicia que cumplen el objetivo de 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

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia:	24/12/2018
			Página 7 de 52	

casos.

Justicia Restaurativa: Proceso que aplica valores comunitarios como la solidaridad y la autoregulación social para combatir los efectos del crimen, en el marco de un proceso judicial penal. La justicia restaurativa prioriza la dimensión social del delito. Así mismo la justicia restaurativa da un papel fundamental a la víctima a quien se repara el daño y responsabiliza al ofensor, además de darle la oportunidad de deshacer el daño y reconciliarse con la sociedad.

Enfoque De Atención Restaurativo: Proceso de atención a la ciudadanía en condición de conflicto, orientado al restablecimiento de los lazos sociales afectados, más allá de la sola aplicación formal de la ley o a la sanción de alguna de las partes involucradas. Es decir que, la aplicación de este enfoque, implica que el proceso jurídico, administrativo, alternativo o comunitario incluya acciones que conduzcan al restablecimiento del tejido interpersonal, familiar y comunitario roto por la ocurrencia del conflicto.

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

Ciudadanía: Conjunto de los ciudadanos de un pueblo o nación.

Protocolos de Servicio a la Ciudadanía: Son orientaciones básicas, acuerdos y métodos, establecidos en términos de comportamientos y conductas totalmente aplicables y necesarias para ordenar y mejorar la interacción entre los servidores y servidoras y la ciudadanía.

Abreviaturas:

AJC: Actores de Justicia Comunitaria.

CRI: Centro de Recepción e Información de las Casas de Justicia.

CJ: Casas de Justicia

CTP: Centro de Traslado por Protección

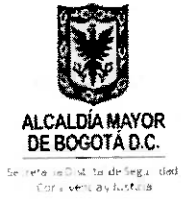
CHI: Ciudadanos habitantes de y en calle

DAJ: Dirección de Acceso a la Justicia.

GGL: Grupo de Gestión Local para el Acceso a la Justicia y la Convivencia Pacífica

MTJP: Mesa Técnica, Jurídica y Psicosocial para la Justicia Comunitaria.

PAC: Punto de Atención Comunitaria.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha de Vigencia: 24/12/2018	Página 8 de 52

SAJ: Subsecretaría de Acceso a la Justicia.

SDJ: Sistema Distrital de Justicia.

SDSCJ: Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.


SLJ: Sistema Local de Justicia.

SD-SLJ: Sistema Distrital y Sistemas Locales de Justicia.

UMC: Unidad de Mediación y Conciliación.

4. Normatividad

- Constitución Política de Colombia de 1991, artículos 116, 209, 229 y 247.
- Ley 23 de 1991, "Por medio de la cual se crean mecanismos para descongestionar los Despachos Judiciales, y se dictan otras disposiciones".
- Ley 270 de 1996, "Ley Estatutaria de la Administración de Justicia".
- Ley 446 de 1998, "Por la cual se adoptan como legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del Código de Procedimiento Civil, se derogan otras de la Ley 23 de 1991 y del Decreto 2279 de 1989, se modifican y expiden normas del Código Contencioso Administrativo y se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia".
- Ley 497 de 1999, "Por la cual se crean los jueces de paz y se reglamenta su organización y funcionamiento".
- Ley 640 de 2001, "Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1285 de 2009, "Por medio de la cual se reforma la Ley 270 de 1996 Estatutaria de la Administración de Justicia".
- Ley 1345 de 2010, "Por la cual se adoptan medidas en materia de descongestión judicial".
- Ley 1801 de 2016, "Por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia".
- Decreto Nacional 1818 de 1998 "Por medio del cual se expide el Estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos".
- Decreto Nacional 1069 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia:	24/12/2018
			Página 9 de 52	


del sector Justicia y del Derecho".

- Acuerdo Distrital 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 pacífica de los conflictos con participación de la mediación, la justicia de paz y en equidad en el Distrito Capital".
- Acuerdo Distrital 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".
- Acuerdo Distrital de 2016, "Por el cual se adopta el plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas para Bogotá D.C. 2016 - 2020 Bogotá mejor para todos".
- Decreto Distrital 563 de 2007, "Por el cual se subroga el Decreto 503 de 2003 que adoptó el Plan Maestro de Equipamientos de Seguridad Ciudadana, Defensa y Justicia para Bogotá D.C".
- Decreto Distrital 657 de 2011, "Por el cual se adopta la política pública distrital de convivencia y seguridad ciudadana".
- Decreto Distrital 466 de 2014, "Por el cual se reglamenta la elección de los Jueces de Paz y de Reconsideración en Bogotá D.C".
- Decreto Distrital 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".

5. Documentos de Referencia y Marco Conceptual de la Justicia Restaurativa

La aproximación a la atención de conflictos con "enfoque restaurativo" es un desarrollo de lo que la doctrina ha llamado "justicia restaurativa". Ésta consiste en un proceso que aplica valores comunitarios como la solidaridad y la autoregulación social para combatir los efectos del crimen, en el marco de un proceso judicial penal. La justicia restaurativa prioriza la dimensión social del delito. Como lo indica la profesora Diana Britto, "busca restaurar el lazo social dañado por la acción criminal en un proceso de reparación y reconciliación entre la víctima y el infractor, con la mediación de la comunidad. Así mismo la justicia restaurativa cuestiona la abstracción del modelo jurídico y apela al conocimiento y resolución de los conflictos entre sujetos concretos de comunidades concretas. Da un papel fundamental a la víctima a quien se repara el daño y responsabiliza al ofensor, además de darle la oportunidad de deshacer el daño y reconciliarse con la sociedad."¹

¹ Britto Ruiz, D. Justicia restaurativa: reflexiones sobre la experiencia en Colombia. Loja: Universidad Técnica Particular de Loja. Ecuador, 2010. P. 21

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha de Vigencia: 24/12/2018	Página 10 de 52

Conforme con esta definición, el enfoque restaurativo en la atención de personas en situación de conflicto hace referencia a que el proceso aplicado conduzca al restablecimiento de los lazos sociales afectados, más allá de la sola aplicación formal de la ley o de la sanción. Es decir, la aplicación de este enfoque implica que el proceso jurídico, administrativo, alternativo o comunitario incluya acciones tendientes al restablecimiento del tejido interpersonal, familiar y comunitario afectado por el conflicto. Esta adaptación ha sido llamada por algunos sectores como "prácticas restaurativas". El Ministerio del Interior y de Justicia, en el año 2008, creó un manual para aplicar el enfoque restaurativo a la conciliación en equidad, y definió el término de "prácticas restaurativas" como "prácticas orientadas al abordaje del conflicto desde una perspectiva reparadora de las relaciones sociales rotas y protectora frente a las necesidades de las personas agredidas o afectadas"².

De conformidad con lo anterior, es necesario hacer una referencia teórica al concepto de justicia restaurativa, para lo cual se hará una descripción de sus características, elementos y metodologías, de forma que sea posible adaptarlos para ser aplicados a la atención de personas en situación de conflicto que llegan a los equipamientos de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia.

La Justicia Restaurativa se ha reconocido como una nueva manera reparar el daño causado a las personas y a las relaciones más que en castigar a los victimarios u ofensores. Surgió en la década de los 70 como una forma de mediación entre víctimas y victimarios; en la década de los años 90 amplió su alcance para incorporar a las comunidades de apoyo, con la participación de familiares y amigos de las víctimas y los infractores de la ley³.

El profesor Howard Zehr define justicia restaurativa como "un proceso dirigido a involucrar, dentro de lo posible, a todos los que tengan un interés en una ofensa particular, e identificar y atender colectivamente los daños, necesidades y obligaciones derivados de dicha ofensa, con el propósito de sanar y enmendar los daños de la mejor manera posible"⁴. Añade que, "es una forma de justicia penal que considera el crimen o la falta más como un acto contra la persona o la comunidad, que contra el Estado. La víctima juega en ella un papel fundamental y puede beneficiarse de una forma de restitución a cargo del responsable"⁵.


Un aspecto adicional de esta aproximación a la justicia es la planteada por el Ministerio de Justicia y del Derecho, cuando establece que la justicia restaurativa es un mecanismo para resolver los conflictos, que motiva a quienes produjeron un daño a reconocer el impacto de lo que hicieron y les da la oportunidad de repararlo. Así, ofrece a quienes sufrieron el daño la oportunidad para que se reconozca su pérdida y ésta les sea reparada.

² Vallejo Almedia, G. & Arguello Castillo, Maribel. Manual de prácticas restaurativas para conciliadores en equidad. Ministerio del Interior y de Justicia. Bogotá, 2008. P 8.

³ Márquez, Á. *La víctima en el sistema de justicia restaurativa*. En: Revista Derechos y Valores Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. 2005. P. 91 -109.

⁴ ZEHR, Howard. *Justicia Restaurativa*. Good Books. United States of América, 2007. P 45

⁵ Ibid.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia: 24/12/2018	Página 11 de 52

Aunado a lo anterior, el profesor Henry Issa El Khoury Jacob, se refiere a la conciliación como una herramienta de justicia restaurativa en el proceso penal. Al respecto, manifestó: “[u]n Derecho penal orientado a la reparación es fundamentalmente un Derecho penal de la resocialización. Un acto reparador implica no solamente la reparación de la víctima sino también un acto de arrepentimiento del autor y con ello un paso a la interiorización. Pero también significa, como ha puesto reiteradamente de manifiesto la doctrina alemana, que cuando el autor repara acepta públicamente la vigencia de las normas delante de la comunidad y se reafirma la prevención general positiva (...)”⁶.

En ese sentido, Britto define justicia restaurativa como “un tipo de justicia centrada en la dimensión social del delito. Busca restaurar el lazo social dañado por la acción criminal en un proceso de reparación y reconciliación entre la víctima y el infractor, con la mediación de la comunidad. Cuestiona la abstracción del modelo jurídico y apela al conocimiento y resolución de los conflictos entre sujetos concretos de comunidades concretas. Da un papel fundamental a la víctima a quien se repara el daño y responsabiliza al ofensor, además de darle la oportunidad de deshacer el daño y reconciliarse con la sociedad”.⁷


Tabla 1. Diferencias entre la Justicia Retributiva y la Justicia Restaurativa⁸

JUSTICIA RETRIBUTIVA	JUSTICIA RESTAURATIVA
A todo delito u ofensa debe ser atribuido un castigo de igual o de mayor proporción, que sirva como ejemplo para la sociedad.	Cada delito u ofensa se convierte en un instrumento pedagógico y en una oportunidad de aprendizaje para todos los involucrados en el conflicto.
Se asume que el daño cometido es contra el Estado, razón por la cual la víctima es mantenida al margen y el proceso se centra en el victimario u ofensor.	El daño cometido es contra las personas: no solo contra la víctima; se incluye el victimario u ofensor, pero de manera importante también la comunidad en que ocurre el hecho.
La víctima solo recibe como respuesta o contraprestación la dimensión del castigo impuesto a su victimario u ofensor y en el mejor de los casos una retribución económica a manera de indemnización.	La víctima tiene la oportunidad de recuperar alguna contraprestación por el daño que le han causado, sea esta simbólica o física.
La posibilidad de un encuentro entre víctima y ofensor o victimario es limitada y pocas veces puede darse esta situación.	Se propician encuentros entre víctima y ofensor o victimario con el fin de reparar los daños, recuperar la confianza y restaurar las relaciones.
En todo acto o delito cometido existe un culpable que debe ser castigado.	En todo acto o delito cometido existe un responsable, para quien se generan unas

⁶ Cita no determinada. Tomada de: Márquez Cárdenas, A. “La conciliación como mecanismo de justicia restaurativa” Prolegómenos. Derechos y Valores, vol. XI, núm. 22, julio-diciembre, 2008, pp. 57-74 Universidad Militar Nueva Granada Bogotá, Colombia. P. 61. Disponible en línea en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87602205>

⁷ Britto Ruiz, D. Op. Cit. P. 14.

⁸ Vallejo Almedia, G. & Arguello Castillo, Maribel. Op. Cit. P 17

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha de Vigencia: 24/12/2018	Página 12 de 52

Tiene en cuenta únicamente al delincuente u ofensor, a la víctima y al sistema estatal que “impone el castigo”.
 La falta cometida crea culpabilidad y vergüenza.

Involucra tanto a la víctima como al victimario u ofensor y a la comunidad en que ocurrieron los hechos.
 La falta cometida crea responsabilidades y obligaciones.

Fuente. Dirección de acceso a la Justicia, Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia 2017

Así, en comparación con la justicia retributiva, la justicia restaurativa permite evidenciar que un delito es un conflicto que afecta a personas en concreto más que a la sociedad en abstracto; devuelve protagonismo y participación a la víctima en el proceso penal, más allá de ser un elemento probatorio; reevalúa la idea de que el castigo del victimario es la reparación de la víctima; apela al cumplimiento de la finalidad de las normas y a la reparación, más que al castigo por el incumplimiento de la ley; y reconoce el marco jurídico aplicable a un caso, permitiendo la inclusión de las personas involucradas en el conflicto en la construcción de una solución reparadora.

Como factor adicional se encuentra la comprensión de que las conductas punibles involucran a miembros de la comunidad y que, por ende, “sus consecuencias y claves para la búsqueda de resolución están en la comunidad misma”⁹. De esta forma, la justicia restaurativa mantiene como finalidad reparar el tejido social, a través de la movilización de la responsabilidad personal y social del ofensor, la reparación de la víctima y la reintegración de las partes afectadas a la comunidad.


En este sentido, “la Justicia Restaurativa es una justicia que pone su mayor interés en comprender y transformar las bases que subyacen al delito y la violencia apelando a la creación de un pacto social y de una ética de la convivencia, atiende las personas inmersas en el conflicto, pues reconoce que los conflictos y delitos son entre personas y no la fría interpretación o transgresión de un código o norma, y sobretodo reconoce que en cada conflicto, delito, y manifestación de violencia hay una historia, y una serie de elementos del orden estructural y cultural que lo complejizan. La justicia restaurativa es una forma de humanizar la justicia y ponerla al servicio de lo humano en su más amplia acepción (...)”¹⁰.

En síntesis, es posible afirmar que la justicia restaurativa es un modelo de justicia en esencia comunitaria, que pone todo su énfasis en la dimensión social de los delitos y conflictos. Busca restaurar el lazo social dañado, a través de un proceso de reparación y reconciliación entre la víctima y el ofensor, con la mediación de la comunidad. No busca el encierro del infractor sino su rehabilitación a través de la reparación del daño. Y finalmente puede indicarse que también procura modificar las relaciones desiguales e injustas que han dado origen a los conflictos y delitos.

Dentro de las experiencias para resaltar, vale la pena mencionar la experiencia de la Comisión

⁹ Britto Ruiz, D. *Op. Cit.* P. 21.

¹⁰ *Ibid.*

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia:	24/12/2018
			Página 13 de 52	

para la verdad y la reconciliación – Sudáfrica¹¹. Este organismo, creado por el gobierno sudafricano, pretendía lograr a través de la verdad y la reparación, la justicia restaurativa en la época posterior al *Apartheid*. El ejercicio se basó en audiencias públicas, donde las víctimas de los delitos cometidos en su contra relataban sus experiencias y, a su vez, los ofensores eran invitados a confesar sus crímenes, en busca del perdón y la obtención de una amnistía.

Este ejercicio permitió que muchos delitos fueran esclarecidos, que las víctimas fueran indemnizadas y retribuidas por su sufrimiento. De ahí, es originario el término Ubuntu, el cual predica dentro de su filosofía, el encuentro entre la víctima y el perpetrador en un espacio para la catarsis, promoviendo el diálogo, el no castigo y la verdad como reparación. Ubuntu, propone una justicia de restablecimiento de relaciones afectadas por un agravio, por un daño que afectó a un ser, pero que también afectó al culpable de romper esa armonía. No es una justicia punitiva sino una justicia restaurativa la que permite la restauración del ser, la integridad de su vida y la liberación del opresor¹².

La Justicia Restaurativa en el ordenamiento jurídico colombiano

Los procesos de justicia restaurativa no son nuevos en el ordenamiento jurídico colombiano. En Colombia, la Justicia Restaurativa tiene rango constitucional, en virtud del Acto Legislativo No. 2 de 2003, que estableció: “ley fijará los términos en que podrán intervenir las víctimas en el proceso penal y los mecanismos de justicia restaurativa”. Igualmente fue incorporada en la legislación penal (arts. 518 – 521)¹³.

El artículo 518 de la Ley 906 de 2004, Código de Procedimiento Penal, establece: “se entenderá por programa de justicia restaurativa todo proceso en el que la víctima y el imputado, acusado o sentenciado participan conjuntamente de forma activa en la resolución de cuestiones derivadas del delito en busca de un resultado restaurativo, con o sin la participación de un facilitador”¹⁴. Así mismo, aclara que “se entiende por resultado restaurativo, el acuerdo encaminado a atender las necesidades y responsabilidades individuales y colectivas de las partes y a lograr la reintegración de la víctima y del infractor en la comunidad en busca de la reparación, la restitución y el servicio a la comunidad”¹⁵.

Por su parte, la Ley 975 de 2005 fue tramitada ante el Congreso en clave de restauración: el gobierno defendió en esta iniciativa la conveniencia de aplicar un esquema restaurativo al caso colombiano, buscando la superación del castigo como venganza y apuntando más a la prevención y la reparación que hacia la venganza¹⁶.

En igual sentido, el Acto Legislativo 1° del 4 de abril de 2017 define que el Sistema Integral de

¹¹ KAKOZI, Jean-Bosco. *Ubuntu, como modelo de justicia restaurativa. Un aporte africano al debate sobre la igualdad y la dignidad humana*. Asociación latinoamericana de estudios de Asia y África.


¹² op. Cit

¹³ Ley 906 de 2004. (s.f.). Artículo 518. Colombia.

¹⁴ Ibid., Artículo 518.

¹⁵ Ibid., Artículo 518.

¹⁶ AFANADOR, Miguel Ángel. *Justicia transicional y justicia restaurativa: ¿Dos caras de una misma moneda?* XII Congreso internacional de humanidades. Ética de las víctimas en contextos de violencia. Universidad Santo Tomás, 2012.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Seguridad Convencional y Justicia</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia:	24/12/2018
			Página 14 de 52	

Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición dará “especial énfasis en medidas restaurativas y reparadoras, y pretende alcanzar justicia no solo con sanciones retributivas. Uno de los paradigmas orientadores de la [Jurisdicción Especial para la Paz]¹⁷ JEP será la aplicación de una justicia restaurativa que preferentemente busca la restauración del daño causado y la reparación de las víctimas afectadas por el conflicto, especialmente para acabar la situación de exclusión social que les haya provocado la victimización.

La justicia restaurativa atiende prioritariamente las necesidades y la dignidad de las víctimas y se aplica con un enfoque integral que garantiza la justicia, la verdad y la no repetición de lo ocurrido. Los distintos mecanismos y medidas de verdad, justicia, reparación y no repetición, en tanto parte de un sistema que busca una respuesta integral a las víctimas, no pueden entenderse de manera aislada. Estarán interconectados a través de relaciones de condicionalidad y de incentivos para acceder y mantener cualquier tratamiento especial de justicia. La justicia restaurativa es una justicia de arraigo comunitario, que comprende que el delito y los conflictos sobrevienen en el contexto social, y que por ende sus consecuencias y claves para la búsqueda de resolución están en la comunidad misma. Reconoce así una dimensión humana del delito y procura hacer un acercamiento reconociendo la normatividad, y en materia social, la recomposición del tejido social roto, buscando salidas creativas al delito, buscando que la víctima sea reparada, pero, sobre todo, que las relaciones sociales sean restauradas.


La Justicia Restaurativa procura que se asuma la resolución como una relación entre el delincuente y la víctima con el acompañamiento de la comunidad es un procedimiento que facilita que el proceso resulte más eficaz en la sanción, por cuanto hace sensible al infractor sobre el dolor ocasionado y los alcances de sus actos, ante tal sensibilización es muy probable que no reincida en los hechos, y que además restablezca los vínculos con la comunidad. En ese sentido la justicia restaurativa condena el acto delictivo, de ninguna manera es impunidad, mantiene la responsabilidad de los delincuentes, y busca que se involucren todas las personas afectadas en primer o segundo nivel; alienta el arrepentimiento del delincuente para que trabaje activamente en la reparación del daño causado para que pueda así lograr recuperar su lugar en la sociedad.

Los procesos de Justicia Restaurativa se rigen por los principios generales establecidos en el Código de Procedimiento Penal, y en particular por las siguientes reglas¹⁸:

1. Consentimiento libre y voluntario de la víctima y el imputado, acusado o sentenciado de someter el conflicto a un proceso restaurativo. Tanto la víctima como el imputado, acusado o sentenciado podrán retirar este consentimiento en cualquier momento de la actuación.
2. Los acuerdos que se alcancen deberán contener obligaciones razonables y proporcionadas con el daño ocasionado con el delito.
3. La participación del imputado, acusado o sentenciado no se utilizará como prueba de admisión de culpabilidad en procedimientos jurídicos ulteriores.
4. El incumplimiento de un acuerdo no deberá utilizarse como fundamento para una condena o

¹⁷ Paréntesis agregado

¹⁸ Ley 906 de 2004. Op. Cit, artículo 519.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia:	24/12/2018
			Página 15 de 52	

para la agravación de la pena.

5. Los facilitadores deben desempeñar sus funciones de manera imparcial y velarán porque la víctima y el imputado, acusado o sentenciado actúen con mutuo respeto.

6. La víctima y el imputado, acusado o sentenciado tendrán derecho a consultar a un abogado.

Sin embargo, la norma no establece únicamente los principios a través de los cuales se rigen los programas de justicia restaurativa, sino que, además, establece en el artículo 520 las condiciones para la remisión a los programas de justicia Restaurativa. El fiscal o el juez, para remitir un caso a los programas de justicia restaurativa, deberá:

1. Informar plenamente a las partes de sus derechos, de la naturaleza del proceso y de las posibles consecuencias de su decisión.
2. Cerciorarse que no se haya coaccionado a la víctima ni al infractor para que participen en procesos restaurativos o acepten resultados restaurativos, ni se los haya inducido a hacerlo por medios desleales¹⁹.

Uno de los aportes más importantes que establece el código, está relacionado con los mecanismos de justicia restaurativa, entre los cuales define a la conciliación pre procesal, la conciliación en el incidente de reparación integral y la mediación.


A su vez, la ley 446 de 1998, relativa a los mecanismos alternativos de solución de conflictos, define la conciliación como un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismos la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.

A su turno, el Código Nacional de Policía y Convivencia, fija los mecanismos alternativos de solución de desacuerdos y conflictos, entre los cuales destaca la conciliación. En relación con ella, establece que la conciliación en materia de convivencia procederá ante la autoridad de policía que conozca del caso, en cualquier etapa del trámite del procedimiento o en el momento en que se presente el desacuerdo o conflicto de convivencia. Una vez escuchados quienes se encuentren en desacuerdo o conflicto, la autoridad de policía o el conciliador, propondrá fórmulas de solución que aquellos pueden acoger o no. De realizarse el acuerdo, se suscribe el acta de conciliación, donde se consignarán las obligaciones a cargo de cada uno de los interesados, lo cual hará tránsito a cosa juzgada y prestará mérito ejecutivo ante las autoridades judiciales competentes²⁰.

6. Aproximaciones en la implementación del Enfoque Restaurativo, para la atención de personas en situación de conflicto

¹⁹ Ibid., artículo 520.

²⁰ Ley 1801 de 2016, (s.f.). Artículo 232. Colombia.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Municipal de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha de Vigencia: 24/12/2018	Página 16 de 52

Hablar de un enfoque restaurativo implica hacer una adaptación de los principios de justicia restaurativa para ser aplicados en escenarios judiciales, administrativos y comunitarios, penales o no penales, en los que se atiende a personas en situación de conflicto; esto se le denomina “enfoque restaurativo”.

La apuesta por la intervención integral de conflictos, le apunta de manera concreta a la recuperación del vínculo social desde una perspectiva de reconciliación entre individuos, grupos, familias y comunidades, proyectando desde esta premisa, mecanismos de implementación del enfoque de atención restaurativo.

En virtud de lo expuesto, a continuación, se presentan algunas pautas para la atención en el marco de la justicia restaurativa, garantizando procesos pertinentes y diferenciados a la lógica territorial del Sistema Local de Justicia.

En ese orden de ideas, es posible afirmar que el enfoque restaurativo en la atención a personas en situación de conflicto hace referencia a que el proceso aplicado conduzca al restablecimiento de los lazos sociales afectados, más allá de la sola aplicación formal de la ley o a la sanción de alguna de las partes involucradas. Es decir que, como se mencionó, la aplicación de este enfoque implica que el proceso jurídico, administrativo, alternativo o comunitario incluya acciones que conduzcan al restablecimiento del tejido interpersonal, familiar y comunitario roto por la ocurrencia del conflicto.


6.1 Para quién está diseñado

El modelo de atención con enfoque restaurativo propuesto para los equipamientos de justicia prioriza la intervención territorial, para acompañar a los usuarios de las Casas de Justicia, del Centro de Traslado por Protección y de las Unidades de Mediación y Conciliación en la solución de los conflictos.

Comprendiendo lo anterior, la aplicación del enfoque busca evitar la profundización del conflicto a través del restablecimiento de las relaciones rotas, mediante el uso de técnicas o prácticas restaurativas, tales como la mediación, la conciliación o los círculos de sanación, en el proceso específico entre víctima y victimario, que para objeto de la aplicación del enfoque planteado en este documento será ofendido y ofensor para explicar las dos partes que estén en conflicto. También las relaciones con los miembros de la comunidad que hayan sido afectados directa o indirectamente por la comisión del hecho causante del conflicto.

Es relevante indicar que la justicia restaurativa, como mecanismo y como enfoque, también podrá ser aplicado en otros escenarios de justicia o de resolución de conflictos, como los de convivencia que atiende la inspección de policía, la comisaría de familia, la conciliación, la mediación, los jueces, entre otros, siempre que haya dos partes en conflicto y una comunidad directa o indirectamente afectada.

A su turno, es relevante indicar que se han identificado experiencias que abordan este enfoque incluso desde las causas estructurales de la violencia. Algunos sectores de la doctrina coinciden en que no es posible hablar de la superación de un conflicto si sus causas estructurales persisten. La aplicación de la

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia:	24/12/2018
			Página 17 de 52	


justicia restaurativa, como proceso, implica el reconocimiento de que un delito puede ser el síntoma de una problemática social y comunitaria expandida y estructural, que está desatendida.

También, existen otro tipo de dinámicas violentas o de conflicto social que dan lugar a la ocurrencia de hechos que parecen aislados. El enfoque restaurativo buscará la identificación de las dinámicas estructurales del conflicto y de la violencia, así como su atención desde un enfoque reparativo y preventivo.

No obstante, es necesario precisar que en esta materia no existen definiciones absolutas, de forma que es posible hacer alusión a grados y niveles de aplicación de la justicia restaurativa. Por ejemplo, aun cuando la mediación o la conciliación no son en sí mismas justicia restaurativa, pueden ser escenarios pertinentes y herramientas útiles a su implementación si se tiene claro el marco teórico, conceptual y ético de sus planteamientos. También pueden ser usadas en el marco de experiencias de justicia restaurativa como mecanismo o como proceso; y en general, hacerlas extensivas a escenarios no penales.

Tabla 2. Elementos del enfoque restaurativo

Modelo retributivo	Modelo restaurativo	Enfoque restaurativo
El delito es la infracción a la norma penal del Estado	El delito es la acción que daña a otra persona	El conflicto es una situación o conjunto de situaciones que involucran afectaciones a personas con opiniones y percepciones contrarias frente a una misma situación
La consecuencia de la infracción es el castigo	Se concentra en la reparación como mecanismo de solución del conflicto, en que el infractor asuma la responsabilidad de los hechos, a través de la reparación de los daños que ha causado.	Se centra en el restablecimiento de la relación afectada por el conflicto, en transformarlo positivamente a través de una solución legítima para las partes
Es adversarial	Es dialógico	Es dialógico
La infracción es contra el Estado	La infracción evidencia un conflicto interpersonal	Se aplica a la atención de personas en situación de conflicto de carácter interpersonal, familiar, comunitario o social.
Margina a la víctima y a la comunidad del proceso	La víctima es el centro del proceso restaurativo y la comunidad es quien arraiga dicho proceso	Puede involucrar procesos comunitarios, pues aplica a los conflictos en su dimensión interpersonal, pero también

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha de Vigencia: 24/12/2018	Página 18 de 52

El sujeto activo es estigmatizado como criminal o delincuente	Se da la oportunidad al infractor de restablecer su imagen ante la víctima y la comunidad	observa las causas estructurales y contextuales de la conflictividad No hay víctimas ni victimarios sino partes en desacuerdo o personas en situación de conflicto.
--	---	--

Fuente: elaboración propia 2017

6.2 Objetivos del Enfoque Restaurativo

General

Fortalecer la atención de los equipamientos de justicia en el distrito, a través de la implementación de mecanismos y prácticas restaurativas entre las partes, la comunidad y las redes de referencia.

Específicos

Diseñar mecanismos y generar espacios de atención que centren su actividad en el diálogo, en la reparación y la reintegración de las partes a la comunidad.

Brindar procesos de acompañamiento que favorezcan el desarrollo de prácticas de atención que promuevan el diálogo y los compromisos de restauración entre las partes (ofensor- ofendido).


Fortalecer a las comunidades de referencia frente a la reintegración de las partes afectadas por el conflicto, a través de estrategias sociales que promuevan la convivencia ciudadana.

7. Ruta Metodológica para la Implementación del Enfoque Restaurativo

De acuerdo con el desarrollo del documento, es posible afirmar que la aplicación de un enfoque restaurativo prioriza la puesta en marcha de acciones que contribuyan a la solución de los conflictos, a través de mecanismos que faciliten a las partes involucradas y a la comunidad el encuentro de una solución legítima, para restablecer las relaciones afectadas y reivindicar los valores y normas sociales que han sido quebrantadas.

En ese sentido, en el marco de la atención de personas en situación de conflicto en los equipamientos de justicia, los actores institucionales o comunitarios estarán en la capacidad de aplicar el enfoque cuando se implementan acciones y mecanismos encaminados a:

- a) Restablecer los lazos sociales afectados y transformar positivamente el conflicto, a través de la reflexión de las partes respecto a las responsabilidades, establecimientos de acuerdos y alternativas de solución.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia: 24/12/2018	Página 19 de 52

- b) Aplicar el enfoque de acción sin daño, a través del cual los servidores públicos se comprometen con la atención de personas, más que con el trámite formal de casos; igualmente, reconocen la situación real de cada una de las partes involucradas, de forma que sea posible construir una solución que en ningún caso profundice el conflicto, sino que lo transforme positivamente.
- c) Comprender el contexto social del conflicto y la apertura de espacios de participación ciudadana para impactar las casusas estructurales arraigadas en la comunidad o en la sociedad.

7.1 Principios para la Atención

Este documento propone la aplicación del enfoque restaurativo pensado como un modelo de atención a la ciudadanía, encaminado al restablecimiento de los lazos de sociales y de comunicación. De la mano con los operadores que tienen competencia en el acceso a la justicia en el Distrito, se aplicarán procedimientos para gestionar los conflictos sin que resulten ajenos, distantes y extraños a las realidades sociales. Es decir, la aplicación de este enfoque contribuirá a que la justicia y la resolución de los conflictos se encuentren al alcance y la comprensión de la comunidad, mediante la puesta en marcha de metodologías de acompañamiento, desde el enfoque restaurativo como eje transversal del Sistema Local de Justicia.

La materialización del enfoque se encuentra guiado por la implementación de los tres principios que la justicia restaurativa ha planteado. Estos principios son conocidos como “las 3R” (Sauceda y Zaragoza): la responsabilidad, la reparación y la restauración²¹.

Responsabilidad

El proceso de atención y el trámite del caso deben buscar la reflexión sobre la responsabilidad de las partes, las causas y consecuencias del conflicto. El acompañamiento debe facilitar que el ofensor tome conciencia frente a los hechos dañosos, la víctima, la comunidad y respecto de sí mismo. Este reconocimiento debe ser voluntario y el ofensor debe manifestar su deseo de participar en el proceso²².

Reparación


Las actividades y las acciones de los operadores de justicia deben estar encaminadas en la atención de las necesidades del afectado por la conducta del ofensor. Esta orientación debe estar presente, igualmente, en las acciones dirigidas a compensar el daño causado a la comunidad en su conjunto.

Restauración

Comprende el conjunto de acciones orientadas a facilitar la vinculación del ofensor- victimario quien necesita restablecer las relaciones afectados por el conflicto. Este proceso no sólo implica el cumplimiento de obligaciones por parte del infractor, también puede comprender acciones de la víctima y la comunidad respecto de cómo relacionarse con la persona que causó el daño.

²¹ Datos tomados Informe Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (2013). Justicia Restaurativa. Víctimas y Sociedad en el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes. ICBF.

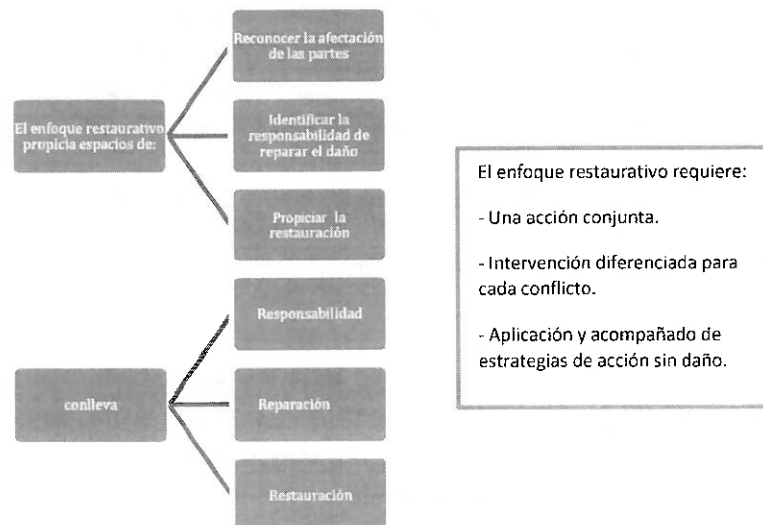
²² Ibid

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia: 24/12/2018	Página 20 de 52

Así, puede indicarse que la atención a la ciudadanía, en el marco del enfoque, debe propiciar el cumplimiento de los principios descritos según el conflicto lo amerite. Como se desarrollará más adelante, la implementación de un enfoque de atención restaurativo dependerá de las particularidades y necesidades que tienen los conflictos; por lo tanto, se deben propiciar espacios donde: i) se reconozca la afectación de las partes; ii) se identifique la obligación y la responsabilidad de reparar el daño; y iii) se llegue efectivamente la restauración.

7.2 Dinámicas y dimensiones del Enfoque Restaurativo


Ilustración 1. Elementos del enfoque restaurativo



Fuente. Elaboración propia con orientaciones Escuela de Justicia Comunitaria Universidad Nacional de Colombia 2015

En este sentido, es posible plantear ocho principios encaminados a transformar la relación de la justicia con la comunidad, garantizando una transformación en los protocolos de atención, pensados en la satisfacción de las necesidades jurídicas, la ruptura de barreras de acceso y el amparo y reconocimiento de la población vulnerable. Ese proceso de transformación plantea los principios de permanencia, accesibilidad, transparencia, contabilidad y participación, descritos a continuación:

Permanencia y asequibilidad. Promueve una relación constante y cercana de los operadores con la comunidad; implica la necesidad de permanencia de la justicia. Esto quiere decir que para garantizar el acceso efectivo y de calidad al Sistema de Justicia, se requiere de un mecanismo versátil que permita la presencia tanto del operador como del sistema. Esta presencia debe ser consistente en términos de cercanía geográfica y de continuidad en los tiempos de atención, así como también en términos de oportunidad de resolución.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Justicia y Seguridad Oficina de Acceso a la Justicia</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia:	24/12/2018
			Página 21 de 52	

Accesibilidad. La segunda variable para transformar la relación de los operadores del Sistema con las comunidades está relacionada con las condiciones de acceso al Sistema Local de Justicia. Se requiere superar las barreras geográficas, económicas, sociales y culturales, con el fin de generar posibilidades materiales de acceso a la justicia; es decir que la conflictividad social sea puesta en conocimiento del Sistema Local. Esto es equivalente a afirmar que quien tiene un conflicto debe contar con las condiciones para acudir y demandar la gestión del mismo.

Transparencia. Implica generar herramientas de visibilidad de los operadores, de los procedimientos y resultados. Esto conlleva a la publicidad de los casos atendidos y a la consulta fácil del funcionamiento de los equipamientos del Sistema Distrital. Esto genera certeza y confianza ciudadana.

Participación. Los equipamientos de justicia deben hacer posible la participación ciudadana en el diseño, implementación y seguimiento de las políticas públicas sobre el acceso a la justicia. Lo anterior, teniendo en cuenta que el Sistema reúne a los actores y operadores que propenden por la gestión integral de los conflictos y por la generación de escenarios de participación.


Confiabledad. La implementación del enfoque restaurativo incide en la transformación de los imaginarios en la sociedad. Está orientado también a incrementar la credibilidad de la ciudadanía en las instituciones, los operadores y los procesos. Para esto, es relevante la generación de respuestas adecuadas a los conflictos, de modo que quienes lleguen al Sistema confirmen el sentimiento de amparo, en cuanto se le está dando trámite a su conflicto y tendrán una resolución.

Simplicidad. Disposición de los operadores para brindar respuestas concisas y claras para el usuario. Este factor impacta especialmente el acceso de las personas que no cuentan con un capital cultural suficiente.

Efectividad. Capacidad de resolver los conflictos de manera rápida oportuna, haciendo un uso eficiente de los recursos disponibles. Este factor impacta a los usuarios económicamente, pues a mayor tiempo de respuesta mayores los costos asociados a gastos indirectos, directos y de oportunidad en los que incurren los usuarios para acceder a la justicia.

Integralidad. Capacidad de ofrecer una respuesta satisfactoria y completa, que comprenda y armonice las diversas dimensiones y manifestaciones de los conflictos territoriales intervenidos".

La aplicación de los principios descritos debe estar pensada en el desarrollo de acciones que posibiliten la superación de barreras de acceso a la justicia, especialmente aquellas asociadas a las barreras institucionales que afectan los principios de simplicidad, efectividad e integralidad, como se explica a continuación.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Cultura y Justicia</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia: 24/12/2018	Página 22 de 52

8. El enfoque restaurativo en los Equipamientos Distritales de Justicia

La implementación del enfoque restaurativo en los equipamientos de justicia requiere de una acción conjunta entre los diferentes operadores que participan en ellos. En esos términos, el presente documento representa una guía para que en el desarrollo de sus competencias tengan en cuenta el enfoque restaurativo en los procesos de atención a ofendidos y ofensores, así como los principios, valores y factores desarrollados, a través de las fases que se presentan en este capítulo.

La observación de estas fases favorecerá el cumplimiento de los objetivos de restauración en la intervención del caso de manera gradual.

A continuación, se describen los pasos y los avances que se esperan alcanzar en cada una de ellas.

- **Fase de caracterización del conflicto**

a) Orientación

La atención y la orientación a los usuarios para la resolución de sus necesidades jurídicas es fundamental en la superación de las barreras de acceso a la justicia. Es relevante la disposición de los operadores para brindar respuestas concisas y claras de entender. Este factor impacta especialmente la calidad en la atención de personas que no cuentan con un capital cultural y con conocimientos sobre sus derechos, mecanismos de protección y sobre la competencia de los operadores de justicia formal.


La calidad y oportunidad en la orientación a la ciudadanía, igualmente, aporta en la garantía de condiciones de igualdad en el acceso a la justicia.

Así, a través de equipamientos y de recurso humano cualificado en rutas de acceso a la justicia y de mecanismos de resolución de conflictos, la implementación del enfoque diferencial en la fase de orientación proporciona al ciudadano las herramientas básicas que contribuyen al cierre de brechas territoriales y fomenta la confianza de las personas en las instituciones de justicia.

b) Diagnóstico del conflicto

El operador debe estar en la capacidad de analizar el conflicto. Para esta fase se sugiere, tener en cuenta los cuatro elementos presentes en la teoría de Joan Galtung: i) comprensión de las controversias, teniendo en cuenta a las personas que participan en el conflicto; ii) entender los modos como se percibe y se concibe la controversia; iii) analizar la contradicción en la que se encuentran los intereses y la forma como actúan; iv) definir la conducta o capacidad de las partes de imponerse una sobre la otra; y v) la *conciencia* para comprender y reconocer²³.

²³ Galtung, J., (2003), Paz por medios pacíficos, Paz y conflicto, desarrollo y civilización. Segunda parte: Teoría del Conflicto

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia: 24/12/2018	Página 23 de 52

- **Fase de identificación de redes**

Si el proceso de acompañamiento del conflicto lo permite, en esta fase se identifican las redes de las partes²⁴; estas redes pueden ser:

- Primarias: familia, amigos y vecindario.
- Secundarias: grupos recreativos, relaciones laborales o de estudio, relaciones comunitarias y religiosas.
- Institucionales: trabajo, sistema de salud y sistema judicial.
- Comunitarias: organizaciones definidas en pro de un fin común.

- **Fase de acercamiento**

- Remisión e identificación de recursos

Las acciones en esta fase se orientan a la identificación de competencias, acciones y procesos que puede tener el conflicto dentro de la oferta institucional y comunitaria, que se encuentran en el equipamiento. Desde la lógica del Sistema Local de Justicia es posible plantear la manera de gestionar un conflicto de forma integral, donde no sólo se tramite mediante el dispositivo institucional, sino que se agencien procesos de transformación asumiendo el reto de movilizar, desde las organizaciones, instituciones y operadores de justicia, acciones para garantizar el acceso a la justicia y la gestión integral de los conflictos. Lo anterior, implica el trabajo articulado y comprometido de todos los actores interesados en tal propósito.

- Sensibilización

Tras la identificación del conflicto, la remisión y asignación de competencias, según la capacidad y necesidades de atención de las partes, se procede a materializar una estrategia de intervención individualmente para cada caso. Esto se traduce en que, si bien se encuentran estandarizadas las prácticas restaurativas, cada conflicto debe pasar por un diseño metodológico para su intervención, acompañado de estrategias de sensibilización pensadas en el ofendido, el ofensor, sus familias y comunidades de referencia.


- **Fase de intervención**

La fase de intervención que se traduce en los productos del diseño de las metodologías adecuadas a la particularidad del conflicto, reúne las dinámicas y prácticas para responsabilizar a las partes y generar acercamientos para la restauración. Desarrolla una mirada panorámica de las conflictividades locales, que integra la comprensión de causas y efectos, de forma que sea posible atenderlas desde la prevención, el acceso a la justicia y otras estrategias que contribuyan a consolidar la seguridad y la convivencia pacífica.

- **Fase de Restauración**

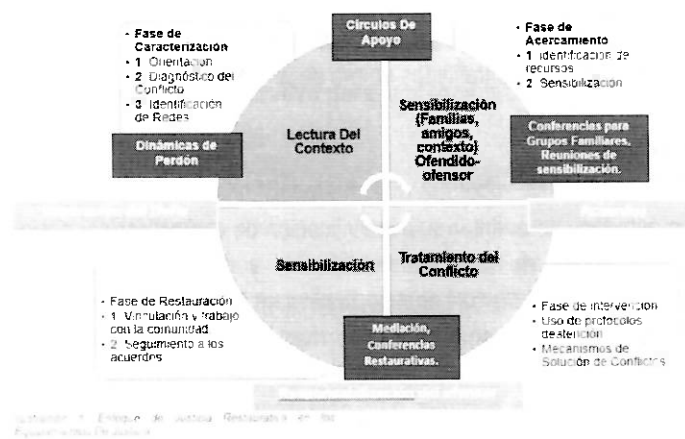
Como ya se dijo, uno de las principales características de la justicia restaurativa, es el papel de la

²⁴ Chadi, M. (2000). Redes sociales en el trabajo social. Buenos Aires, Argentina: Editorial espacio

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia:	24/12/2018
			Página 24 de 52	

comunidad, no únicamente en la identificación de las problemáticas, sino en la reparación de sus lazos sociales. Además, deben realizar un proceso de acompañamiento y seguimiento a la víctima y al victimario, de tal forma que “[a]mbas partes [se despojen] de su ‘rol’ tanto de víctima como de infractor, y volver a la comunidad como miembros productivos. La víctima necesita superar el trauma del delito y el infractor convertirse en un ciudadano de bien, apartado del delito” (Domingo de la Fuente, 2015).

Ilustración 2. Ruta para la atención con enfoque restaurativo




Fuente. Elaboración propia con aportes McCold, P., & Wachtel, T. (2002)

8.1 Aplicación del enfoque restaurativo en los Equipamientos de Justicia

8.1.2 Implementación del enfoque restaurativo para la atención en las Casas de Justicia

De acuerdo con el Plan de Desarrollo “Bogotá mejor para todos” 2016 – 2020, el acceso a la justicia implica disponer de una infraestructura adecuada, necesaria y suficiente que permita aglutinar la oferta institucional de justicia. Entre los proyectos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia se encuentra el Proyecto 7510 “Nuevos y mejores equipamientos de justicia para Bogotá”. Este proyecto se implementa en las 20 Localidades de Bogotá mediante la ejecución de actividades orientadas a la adecuación, construcción, mantenimiento y sostenimiento de equipamientos de justicia; entre ellos, las Casas de Justicia.

Con este tipo de proyectos se busca convocar la participación comunitaria y transformar la percepción

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia: 24/12/2018	Página 25 de 52

negativa sobre la administración de justicia en el Distrito, mediante respuestas integrales, eficaces y eficientes a las necesidades de los ciudadanos.

Actualmente, Bogotá cuenta con once (12) Casas de Justicia en las localidades de Bosa, Ciudad Bolívar, Chapinero, Fontibón, Kennedy, Mártires, San Cristóbal, Suba, Usaquén, Usme, Barrios Unidos y Engativá.

Lineamientos de localización

En concordancia con los lineamientos emitidos por el Ministerio de Justicia y del Derecho²⁵ para la implementación de Casas de Justicia, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia ha establecido los siguientes criterios de localización, para la selección de los inmuebles que harán parte de los equipamientos del Sistema Distrital de Casas de Justicia:


- **Accesibilidad:** La localización del inmueble debe ser sobre ejes viales importantes en la localidad o sector al que confluyen vías complementarias o intermedias y que cuente con servicios transporte público.
- **Equilibrio Territorial:** Cercanía y Equidistancia. La ubicación debe ser en un punto que permita que los usuarios puedan llegar a pie, o en medio de transporte público desde cualquier punto cardinal de la Localidad o de la UPZ.
- **Uso del Suelo:** El sector de ubicación debe promover la mezcla de usos en las actuaciones urbanísticas que involucren equipamientos para concentrar una importante oferta institucional, que permita potenciar la mayor cantidad de servicios a la ciudadanía.
- **Área del inmueble:** Los inmuebles deben contar con un área entre 700 y 1000 m² de construcción, que albergue aproximadamente a 80 funcionarios en 35 oficinas; en lo posible con disponibilidad de espacios para aparcamiento de vehículos. Los diferentes niveles de la edificación deben tener acceso a personas en situación de discapacidad²⁶
- **Unidades de oficina, salas y auditorios:** Se deben adecuar oficinas que ofrezcan unos mínimos de privacidad, para desarrollar los asuntos propios de las diferentes entidades en su atención a la comunidad y una sala de audiencias para juzgados de pequeñas causas; al igual que zonas que se puedan adaptar para salas de espera y oficinas abiertas, teniendo en cuenta la ubicación de los servidores de las entidades. El inmueble deberá contar con un auditorio para hacer reuniones y actividades de prevención, como mínimo para 30 personas.
- **Condiciones Ambientales:** La edificación debe tener condiciones de iluminación, ventilación, áreas comunes, que además de responder a la potencial carga laboral, ofrezca espacios dignos y que garanticen que tanto los usuarios como los servidores públicos que presten sus servicios estén cómodamente ubicados.

Implementación

Dando alcance a las disposiciones del Decreto 1477 de 2000, las Casas de Justicia ofrecen un modelo de

²⁵ Ministerio de Justicia y del Derecho: Guía para la implementación del Programa Nacional de Casas de Justicia y Centros de Convivencia Ciudadana. 2015.

²⁶ Concepto extraído del Consejo Nacional de Política Económica y Social, 2013

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha de Vigencia: 24/12/2018	Página 26 de 52

atención que articula en un solo equipamiento la oferta institucional de las entidades nacionales y distritales encargadas de prestar servicios de justicia. Este equipamiento tiene el valor agregado de ofrecer a la ciudadanía, asesoría y orientación en la respectiva ruta, de acuerdo con el tipo de conflictividad; esto se genera de manera previa a su remisión a los operadores presentes en la Casa respectiva.


El proceso de orientación en Casas de Justicia está a cargo del Centro de Recepción e Información (CRI), donde, como se indicó, servidores de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia se encargan de asesorar, orientar y brindar apoyo a las personas.

Así, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia ha creado la figura de la Recepción como un apoyo al CRI, cuya función es hacer un filtro inicial de las personas que requieren la orientación o la atención directa de alguna de las entidades presentes en la Casa de Justicia, caso en el cual hace la remisión respectiva.

En el marco del paso a paso de las dinámicas de atención, desde el enfoque restaurativo, el CRI está encargado de la caracterización del conflicto, mediante la orientación y la identificación de la ruta más eficiente para la solución del conflicto. Esta competencia del CRI está dirigida a impactar las barreras de acceso a la justicia, por medio de la remisión a las instituciones competentes para atender la necesidad del ciudadano o posibilitando el traslado a las Unidades de Mediación y Conciliación o a la Justicia Comunitaria, según el caso. Esta ruta ha sido establecida previamente en la respectiva Mesa Local de Justicia de la localidad²⁷.

Finalmente, el modelo de atención es articulado en territorio a través de la figura del Referente Local y con los servidores de las Unidades de Mediación y Conciliación. Este equipo territorial de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia se encarga de fortalecer las capacidades territoriales que, en el marco de los Sistemas Locales de Justicia, promueven el acceso a la justicia, la seguridad y la convivencia pacífica. Para el desarrollo de este objetivo, ejecutan las siguientes actividades: i) articular a los operadores de justicia en la localidad; ii) promover la realización de actividades de prevención de delitos y conflictos de convivencia; iii) formar a los funcionarios de las diferentes entidades operadoras; iv) capacitar a la ciudadanía en sus derechos, mecanismos de protección y en las competencias de las entidades; y v) liderar las Mesas Locales de Justicia.

²⁷ En el marco del Sistema Distrital de Justicia, Las Mesas Locales de Justicia (MLJ) son la instancia de concertación y el espacio de articulación interinstitucional en el que confluyen los actores del SLJ, con el propósito de resolver asuntos relacionados con el acceso a la justicia y la prevención del escalamiento de los conflictos que requieren de su articulación en el respectivo territorio.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia:	24/12/2018
			Página 27 de 52	

8.1.3 Implementación en el Centro de Traslado por Protección – CTP

Contextualización del CTP

En el marco del Plan de Desarrollo 2016-2020, se prevé que "Al finalizar el cuatrienio se habrá mejorado la infraestructura de la UPJ que se encuentra funcionando actualmente y se habrá creado y dotado una nueva. Así la ciudad contará con dos UPJ operando a partir de un modelo de atención fundamentado en la justicia restaurativa, la observancia irrestricta de los Derechos Humanos y la atención integral de las personas conducidas".

En observancia al Código Nacional de Policía y Convivencia, artículo 155, el ahora Centro de Traslado por Protección viene realizando acciones que permiten mejorar la atención en la aplicación del medio de policía, así como disminuir la percepción de que la medida es una acción represiva, retributiva y privativa de sus derechos.

Con el propósito de definir el modelo de atención restaurativo para el Centro de Traslado por Protección, es importante conocer los antecedentes de la creación de la Unidad Permanente de Justicia (UPJ) y la finalidad del Centro de Traslado por Protección.


Infraestructura y funcionalidad de la Unidad Permanente de Justicia – Centro de Traslado por Protección

La creación de la Unidad Permanente de Justicia, se establece en el marco del Plan de Desarrollo Económico, Social y de Obras Públicas para la ciudad de Bogotá, 1998-2001, consagrado en el artículo 26, donde señala en el Programa de cualificación y fortalecimiento institucional para la seguridad tendrá la línea de política carcelaria; igualmente, contempla la puesta en funcionamiento de "cuatro centros de retención transitoria para contraventores de las normas de policía"²⁸

Por lo anterior y con relación al cumplimiento del funcionamiento de los cuatro centros de retención transitoria, se determinó mediante el Convenio Interinstitucional No. 002 del 14 de julio de 2000, suscrito entre el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, la Fiscalía General de la Nación, Ministerio de Defensa – Policía Nacional y el Distrito Capital, la puesta en marcha de la primera Unidad Permanente de Justicia, UPJ.

Con el ánimo de fortalecer los mecanismos de acceso a la justicia de los ciudadanos del Distrito Capital, este espacio fue creado con la finalidad de "garantizar el funcionamiento y operatividad de las Unidades Permanentes de Justicia que se ponen al servicio del Distrito Capital y lograr una pronta y

²⁸ Esta disposición tiene como fundamento el Decreto 1355 de 1970, Código Nacional de Policía, artículos 186, 192, 207, sobre la implementación de la medida de retención transitoria, a través de los centros de retención.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Seguridad Ciudadana, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha de Vigencia: 24/12/2018	Página 28 de 52

cumplida justicia bajo criterios de cooperación, celeridad, inmediatez, eficiencia y eficacia para procurar, a través del respeto de las normas y la solución de conflictos, una convivencia pacífica en la ciudad”.

De acuerdo con el Decreto 503 de 2003, por el cual se adoptó el Plan Maestro de Equipamientos de Seguridad Ciudadana, Defensa y Justicia para Bogotá D.C., se definieron las funciones y dependencias que se deben ubicar en una UPJ.

“Artículo 44: En cada UPJ se ubicarán las siguientes dependencias: La oficina de coordinación de la Secretaría de Gobierno del Distrito, Una (1) estación de policía especial para la UPJ, Una (1) sede de la Unidad de Reacción Inmediata de la Fiscalía General de la Nación -URI, Una (1) sede de Medicina Legal, Una (1) sede para la Inspección de Policía, Seis (6) pabellones de reclusión transitoria y talleres.”


Aunque este Plan permitió la implementación del complejo de seguridad, este ha sido modificado por medio de los Decretos Distritales 451 de 2005, 346 de 2006, 563 de 2007 y 132 de 2009. Cabe anotar, que el Decreto 563 de 2007 establece en su artículo 23 que la UPJ ha sido creada para “(...) Servir como centro para la aplicación de la medida de protección a las personas que deambulen en estado de indefensión o de grave excitación con peligro para su integridad o la de otras personas, cuya residencia no pueda ser localizada”.

Así mismo, el Acuerdo 79 de 2003, en los artículos 146 y 147 contempla la medida de conducción, como medida de protección, en los siguientes términos:

“Los miembros de la Policía Metropolitana de Bogotá D.C., podrán, como medida de protección, conducir a la persona que deambule en estado de indefensión o de grave excitación con peligro para su integridad o la de otras personas, a su residencia o al centro hospitalario o de salud más cercano, según sea necesario y hasta tanto cese el peligro.

En caso de estado de indefensión o de grave excitación con peligro para su integridad o la de otras personas, si quien va a ser conducido se niega a dar la dirección de su domicilio, como medida de protección, podrá ser conducido a la Unidad Permanente de Justicia, donde podrá permanecer hasta veinticuatro (24) horas, bajo la responsabilidad y cuidado estricto de la autoridad encargada de dicha unidad. En ningún caso las personas conducidas en las condiciones de este artículo compartirán el mismo sitio con quienes estén presuntamente comprometidos por causas penales”.

Con la entrada en vigencia del nuevo Código Nacional de Policía, se transforman los centros de retención transitoria por centros especiales de protección, para dar aplicación al medio de policía, “Traslado por Protección”. Así, se busca que la implementación de la medida sea aplicada en el marco de todas las garantías necesarias para que se respete la integridad personal y dignidad humana de la ciudadanía.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Versión:	1
Fecha Aprobación:			24/12/2018	
			Fecha de Vigencia:	24/12/2018
				Página 29 de 52

En ese sentido, los Centros de Traslado por Protección se ponen a disposición del Distrito, para que la autoridad de Policía de manera excepcional y como *última ratio* pueda trasladar a las personas, con el único objetivo de salvaguardar su integridad física y evitar un daño para sí mismo o para terceros, lugar donde pueden permanecer hasta por el término de doce (12) horas.

Descripción del Modelo de Atención Restaurativa para el CTP

A continuación, se describirá los elementos que compone el modelo de atención restaurativa para el Centro de Traslado por Protección, dirigido a las personas trasladadas, como lo son los Ciudadanos Habitantes de y en Calle y Ciudadanos de Otros Perfiles, detallando el abordaje desde los enfoques de acción sin daño, integral, de derechos humanos, diferencial y restaurativo, direccionado a la implementación y cumplimiento de dos procesos: el primero, denominado medio de policía de traslado por protección; y el segundo, sobre acciones de atención social, preventivas y pedagógicas y restaurativas, (Ver gráfico 1).

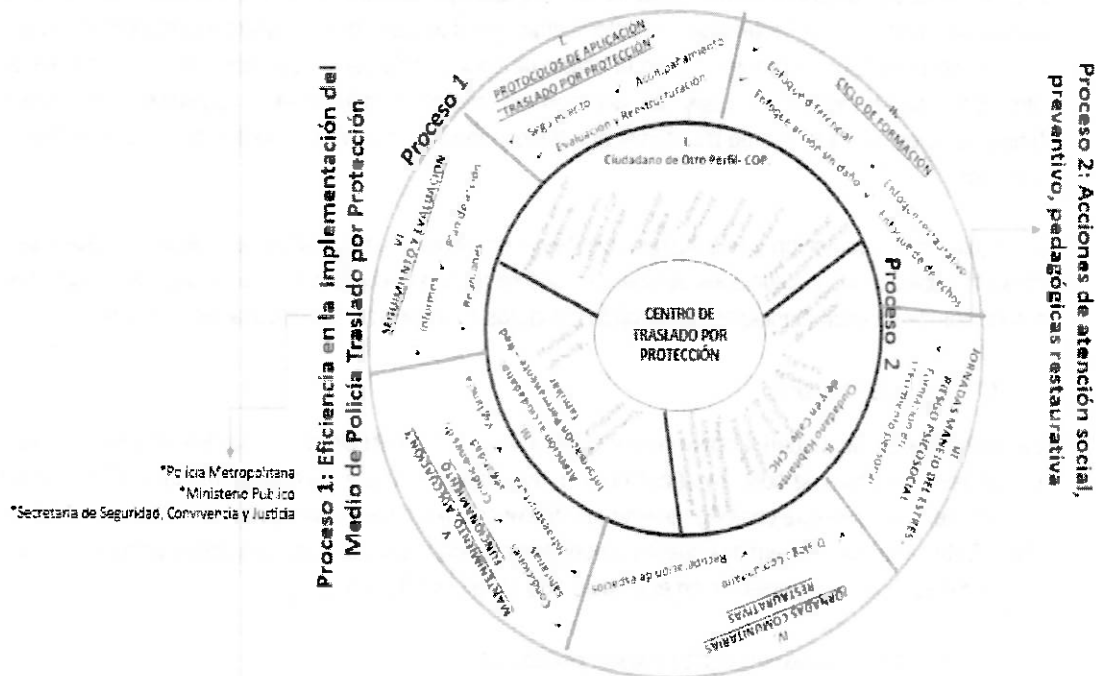
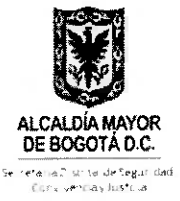


Grafico 1. Modelo de atención restaurativa CTP

Fuente: Elaboración propia del equipo de atención social CTP

Medio Político de Traslado por Protección

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia: 24/12/2018	Página 30 de 52

En cumplimiento del artículo 155 del Código Nacional de Policía y Convivencia, las entidades que operan el Centro de Traslado por Protección, son la Policía Metropolitana, el Ministerio Público y la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, quienes están a cargo de proteger la integridad y garantizar los derechos de las personas allí trasladadas, por su estado de indefensión y exaltación.

En el marco del enfoque de atención integral, las entidades mencionadas propenden por el trabajo articulado, brindando información y realizando el seguimiento a la medida para su respectiva retroalimentación y reestructuración.

El componente de medio policivo de traslado por protección contempla las siguientes acciones:

a) Protocolos de aplicación traslado por protección

A partir de la coordinación interinstitucional, se diseñó un protocolo general sobre la aplicación del medio de policía, "Traslado por Protección", complementado por dos protocolos: "registro a personas" y "vigilancia a salas de protección". Lo anterior, con el objeto de unificar criterios en su implementación, fortalecer la atención integral, identificar rutas de atención en población diferencial y garantizar los derechos fundamentales en cada una de las etapas que tiene la medida, desde el abordaje de la persona hasta su cesación.

El seguimiento, evaluación y reestructuración de los protocolos mencionados, se realizará a través de una mesa técnica con las instituciones pertinentes, que se reunirá periódicamente para dar información de los resultados de su implementación, analizando los logros alcanzados y las dificultades a superar.


b) Ciclo de Formación

La Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia identificó la necesidad de cualificar el servicio prestado en las tres escuadras de policía y al personal de las diferentes entidades que operan en el CTP, mediante un ciclo de formación que contenga el enfoque diferencial, restaurativo, de derechos humanos y acción sin daño. Esta capacitación permitirá que las autoridades puedan incorporar los conceptos, principios y valores en la aplicación de lo establecido en el artículo 155 de la Ley 1801 de 2016.

c) Jornadas manejo del estrés –riesgo psicosocial

Diariamente el equipo del Centro de Traslado por Protección atiende población vulnerable que ingresa con dificultades emocionales, bajo el efecto de sustancias psicoactivas y/o problemáticas desatendidas. Esta situación requiere en ocasiones realizar atención en crisis, asumir situaciones de amenaza y emergencia a nivel psiquiátrico y físico.

Teniendo en cuenta los efectos directos en el bienestar psicosocial de los funcionarios que realizan la atención directa de los COP y CHC, se ha identificado, igualmente, la necesidad de realizar jornadas que mitiguen el riesgo psicosocial de los funcionarios por la atención de los ciudadanos, en técnicas de manejo del estrés y en temáticas que aporten al crecimiento personal; y a su vez que permita garantizar la aplicación

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad Comunitaria Justicia</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia: 24/12/2018	Página 31 de 52

del enfoque de acción sin daño en el medio de traslado por protección.

d) Jornadas comunitarias restaurativas

En virtud de las prácticas restaurativas que tienen como objetivo la reparación y prevención de comportamientos y acciones que afectan la convivencia y generan ruptura del tejido social, es esencial que desde el Centro de Traslado por Protección se realicen dos acciones: i) recuperar espacios públicos con apoyo de gestores de convivencia, jardín botánico, voluntarios, y otras entidades; y ii) realizar diálogos comunitarios preventivos, lo cuales surgen del intercambio de experiencias entre miembros de la policía y ciudadanos habitantes de y en calle y/o ciudadanos de otros perfiles.

e) Seguimiento y evaluación

El modelo actual de atención del CTP se complementa con el seguimiento a cada una de las acciones que compone el medio de policía de traslado por protección y las acciones de atención social preventivo pedagógicas.

Con la información que brinda las entidades, se realizan informes cuantitativos y cualitativos que evidencian la gestión, resultados, logros, dificultades, retos y acciones de mejora; a su vez, se generan planes de acción y de trabajo, que permite la debida ejecución de las metas por parte de cada uno de los miembros del equipo. Igualmente, se desarrollan reuniones de equipo que den cuenta de los avances y se haga la respectiva evaluación de lo implementado.


f) Acciones de atención preventivo, pedagógicas y restaurativas

La permanencia del ciudadano en el Centro de Traslado por Protección, con un máximo de 12 horas a partir de la verificación de las causales del traslado por parte de la Policía, se sustenta en un tiempo proporcional para que haya reducido el estado de indefensión de la persona. En ese caso, se considera que el equipo de atención social del CTP debe elaborar unas actividades de carácter preventivo y pedagógico para implementarla en unas jornadas a los trasladados, que voluntariamente quieran participar, con la finalidad de sensibilizarlos frente a temas de convivencia, resolución de conflictos, cuidado personal, entre otros. Acciones como la orientación psicológica y jurídica, los talleres reflexivos, las campañas de salud, la red institucional para capacitación y trabajo, socialización de redes de atención diferencial y la mediación. Estas actividades son fundamentales durante el proceso, que buscan brindar una atención integral a la persona.

Por lo anterior, el componente de acciones preventivo, pedagógicas y restaurativas, contempla tres tipos de población atender, COP, CHC y red familiar, lo que implica el desarrollo de las siguientes acciones:

- **Jornadas especiales de atención a CHC**

Los ciudadanos habitantes de y en calle son una población en condición de vulnerabilidad, porque desconocen sus derechos y tienen poco acceso a los servicios mínimos que debe tener todo ciudadano.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia: 24/12/2018	Página 32 de 52

Por lo anterior, en el marco de la política pública (Ley 1641 de 2013), el Centro de Traslado por Protección, de forma articulada con la Secretaría de Integración Social e IDIPRON, realiza unas jornadas de atención especial y autocuidado en las instalaciones del CTP, con la finalidad de garantizar, promocionar y restablecer los derechos de estas personas, logrando una atención integral e invitándolos a participar de los Centros de Atención Especial (CAE), en donde se busca la rehabilitación e inclusión social del CHC.

En las jornadas de atención para CHC se brinda alimentación, un taller de autocuidado, en el cual se entrega un kit de aseo (toalla, shampoo, jabón), para tomar una ducha; igualmente, se entrega un kit de ropa (pantalón, camisa, chaqueta e interiores nuevos). Adicionalmente se les ofrece el servicio de peluquería a los CHC que deseaban cortarse el cabello, este servicio es dado por estilistas profesionales.


Así mismo se presta atención integral en salud por medio de un equipo de psicología y otro de medicina. Las asesorías psicológicas son realizadas por el equipo psicosocial del CTP, quienes brindan apoyo psicológico dando rutas de atención que requieren los participantes. Por otra parte, se cuenta con un consultorio médico dotado con la instrumentación necesaria para realizar valoración física. Por último, se realiza talleres reflexivos, acompañados de actividades lúdicas y culturales.

- **Atención al Ciudadano, información permanente: Red familiar**

Parte importante de la aplicación del medio de policía, es la información que puedan obtener los familiares y allegados de las personas trasladadas, bien sea para conocer el tiempo de permanencia en el CTP, entender el origen del traslado, entre otros. Por lo tanto, parte del modelo debe permitir que el equipo del CTP pueda canalizar toda la información de las acciones realizadas, a través de la oficina de atención al ciudadano, para que se comunique a los familiares cualquier tema relacionado con el ciudadano, con el ánimo de que el procedimiento de traslado cuente con el enfoque restaurativo y de atención integral.

Para brindar servicios al ciudadano de manera articulada que permitan ofrecer una apropiada protección de sus derechos, en el CTP confluirán las siguientes entidades

1. Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia;
2. Policía Nacional / Policía Metropolitana de Bogotá;
3. Ministerio Público;
4. Secretaria Distrital de Integración Social;
5. Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON;
6. Secretaria Distrital de Gobierno;
7. Instituto para la Economía Social – IPES;

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia:	24/12/2018
			Página 33 de 52	

8. Establecimientos Académicos.

Por lo anterior, el componente de acciones preventivo pedagógicas - restaurativas contempla tres tipos de población atender que son los COP, CHC y red familiar, lo que implica el desarrollo de unas acciones generales y otras específicas, dependiendo de la población, así:

• Talleres Reflexivos

El taller reflexivo se centra en propiciar la reflexión grupal alrededor de los diferentes temas abordados, siendo un instrumento de socialización, apropiación y de desarrollo de conocimientos, actitudes y competencias, que requiere la participación activa de los integrantes del grupo.

Es decir, el taller no se basa en un conocimiento absoluto, ni una única verdad sobre un tema específico, aunque sí implica un manejo conceptual, donde se construye o reconstruye en grupo; por otro lado, es reflexivo ya que, a partir de la construcción colectiva y simbólica, se debe generar entre todos los participantes reflexiones para aplicar en la vida, sobre el eje temático abordado, que a su vez debe aportar en el cambio social, con respecto a la cultura ciudadana y la convivencia, generando transformación que previene la reincidencia de ingreso al CTP.

Los talleres reflexivos son un instrumento que se describen en la guía metodológica, y su contenido y/o estructura están expuestos en un documento anexo, con el objetivo de que cada funcionario del equipo de atención social pueda aplicarlos en las jornadas de acciones de atención preventivo pedagógicas restaurativa, dirigido a la población trasladada CHC y COP.


Sin embargo, cabe mencionar que el Decreto 1284 de 2017, en su artículo 2.2.8.6.4, menciona los componentes pedagógicos, que facilitan el dialogo entre el equipo de atención social y los participantes, estos son: Ciudadanía, deberes y derechos; Identidad, pluralidad y diferencias; Cuidado del ambiente; Prácticas de Convivencia, negociar, respetar, afrontar los conflictos, diálogo, comunicación-lenguaje, colaboración, construcción de confianza, moral-ética; Normatividad; y aquellas que por el contexto de la población sean pertinentes para generar comportamientos favorables a la convivencia.

• Campañas en Salud

Las campañas en salud responden a una estrategia que consiste en generar espacios informativos que contribuyan a la prevención de enfermedades físicas, direccionadas a la población ciudadana habitante de y en calle y ciudadanos de otros perfiles, con la finalidad de fortalecer los términos, conceptos, sintomatologías y pautas de autocuidado, que estimulen hábitos y estilos de vida saludables, para evitar posibles complicaciones, mejorando así la calidad de vida de las personas que lo requieran.

Adicionalmente, la implementación de esta estrategia contribuirá al desarrollo comunitario, en los lugares donde habita y realiza acciones cotidianas la población trasladada al CTP, ya que podrán multiplicar dicha información, permitiendo el mantenimiento de estilos de vida saludable a nivel colectivo.

Estas campañas serán realizadas por el equipo de atención psicosocial, con la proyección de la suscripción de convenios interinstitucionales con entidades educativas en el área de la salud, para consolidar un plan de trabajo aplicado a las jornadas de acciones preventivo pedagógicas, en cumplimiento

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha de Vigencia: 24/12/2018	Página 34 de 52

de los objetivos anteriormente expuestos.

- **Atención Psicológica**

La atención psicológica es realizada por una profesional del área de psicología perteneciente a la planta de personal de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, con el apoyo de profesionales en formación de la Universidad Konrad Lorenz, según el convenio de Asociación No. 742/17 entre la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia y la Fundación Universitaria Konrad Lorenz; el cual tiene por objeto “Aunar esfuerzos y establecer las bases de cooperación entre LA SECRETARÍA y LA UNIVERSIDAD, para que los estudiantes realicen su práctica académica en la SECRETARÍA, con el fin de permitir el acceso a la justicia de la ciudadanía, dentro del marco del Plan de Desarrollo Distrital de la Bogotá mejor para todos”.

Dicho equipo del área de psicología cuenta con la disponibilidad de atención y valoración psicológica, realizando intervención con las personas trasladadas a nivel psicológico y haciendo acompañamiento y/o ejecución de las actividades psicopedagógicas. La valoración y atención psicológica se realiza a los COP y CHC por diferentes circunstancias, a saber: por solicitud de la persona trasladada; por solicitud de otro funcionario de la SDSCJ, del Ministerio Público, de IDIPRON, de la Policía Metropolitana y/o por encontrarse en crisis emocional. Dicha intervención maneja los parámetros profesionales que implica la atención psicológica, en un primer momento con la debida aprobación del ciudadano, igualmente garantizando absoluta confidencialidad, por lo cual se realiza en un espacio privado, tranquilo y con disponibilidad de tiempo para la escucha y orientación.


En el CTP se realizan cuatro tipos de atención psicológica a los ciudadanos, atención en crisis, de primeros auxilios emocionales o psicológicos, terapia o atención breve y de orientación, a continuación, se define cada uno con el objetivo de identificar sus principales características y poder diferenciar uno del otro con claridad:

- **Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)**

Según Nuñez (2004) los PAP son diferentes técnicas de intervención basadas en la evidencia y destinadas a auxiliar a todo tipo de población afectada para que en lo inmediato afronte el incidente crítico. Se aplica en las primeras horas del impacto con el objetivo de que la persona restablezca el control sobre sus sentimientos y pueda enfrentar la realidad y establecer un adecuado contacto con la situación a través de la sensación de protección y seguridad brindada. Con su aplicación se busca disminuir el nivel de estrés y fomentar la adaptación y el afrontamiento a corto, medio y largo plazo. Antes de la intervención a víctimas y posibles personas afectadas se debe realizar un conocimiento del entorno en el que se trabajara además de contactar al resto del personal de emergencias para coordinarse de mejor manera.

- **Atención En Crisis**

Una crisis según Salinas, Valderrama, Rivera, Macías, y Trinidad, (2015) es entendida como “una coyuntura de cambios en cualquier aspecto de una realidad organizada pero inestable”, la cual va acompañada de todo un conjunto de consecuencias conductuales, emocionales, cognitivas y biológicas en

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia:	24/12/2018
			Página 35 de 52	

la persona, donde se encuentra comprometida su estabilidad. Dicho esto, la intervención psicológica en crisis se orienta hacia la expresión de los sentimientos y experiencias internas de la persona que se relacionan con el evento o eventos que provocaron el desajuste, también facilita la búsqueda de soluciones realistas y la elaboración del duelo ante la pérdida de un ser querido y en ocasiones de bienes materiales (Buitrago, 2012). Se refiere a un proceso terapéutico que va más allá de la restauración del enfrentamiento inmediato, se encamina a la resolución de la crisis de manera que el incidente respectivo se integre a la trama de la vida (Fernández, 2010).

- **Terapia O Atención Breve:**

Tiene como objetivo orientarse a un problema específico de la persona a tratar, centrándose en su funcionamiento y en cómo interactúa frente a las distintas situaciones, con el fin de generar pequeñas metas, (Cohen, 2003 citado por Ramírez 2005). Es una estrategia de intervención orientada a iniciar un cambio comportamental, requiere entre tres y quince minutos y puede y debe ser efectuada por cualquier persona en el cuidado de la salud (Morales, Martínez Carrascoza, Chaparro y Martínez, 2013).

Según Hough, (1999) los orientadores trabajan con personas o grupos que experimentan problemas situacionales o de largo plazo y se enfocan en el estudio de sus capacidades, valores, motivaciones y factores medio-ambientales que son importantes para la resolución de determinados conflictos, toma de decisiones y desempeño en diferentes tareas. Regularmente el profesional guía a sus pacientes a otros profesionales u entidades donde se pueda prestar un servicio más especializado en el tema a tratar.

Otro aspecto igualmente relevante, es que en la atención y valoración psicológica se realiza seguimiento a los casos que evidencie necesario la profesional o profesionales en formación, de mutuo acuerdo con la persona atendida; en este caso se proyecta no solamente continuar proceso con el ciudadano, también se incluye a su red familiar, para poder realizar así un trabajo integral y a la vez lograr generar un impacto a nivel familiar, comunitario y social.

- **Redes Institucionales**


Las redes institucionales se convierten en un eje de apoyo central a las actividades en el CTP. Teniendo en cuenta que las entidades distritales con las que se articula, generan procesos post traslado que buscan incidir en el accionar de los trasladados en aras de reducir las reincidencias en el centro y beneficiar con programas de apoyo social, educativos, de formación técnica, de acogida, laborales, entre otros a estos ciudadanos.

Dicho trabajo interinstitucional se puede dividir en el perfil poblacional a atender, por un lado, la atención a ciudadanos habitantes de y en calle, y por otro los ciudadanos de otros perfiles.

Acciones específicas para Ciudadanos de Otro Perfil

- **Orientación Jurídica**

La orientación jurídica es realizada por una profesional del área de derecho perteneciente a la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia y/o de la Secretaría Distrital de Gobierno (Inspector de Policía), quien direccionará al ciudadano trasladado bajo la medida de protección, informándole los canales

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Seguridad y Justicia</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia: 24/12/2018	Página 36 de 52

y rutas institucionales a las cuales puede acceder para la solución a sus problemas, en el ejercicio de sus derechos o cumplimiento de sus deberes y obligaciones, así como remitirá al Ministerio Público las solicitudes, quejas y reclamos que tiene el ciudadano frente al debido proceso relacionado con el medio de policía traslado por protección.

- **Redes de Atención Diferencial**

En el marco del Decreto 1284 de 2017, artículo 2.2.8.5.3 "Centros de Protección", es importante señalar que antes de ofrecer los servicios a la población trasladada, en materia de atención diferencial, se debe garantizar espacios físicos diferenciados, los cuales consisten en brindar salas de protección a aquellas personas que por razón de su sexo u orientación requieren ser separados, una vez se realice el procedimiento de registro a personas.

Así mismo, dentro del procedimiento de registro de los datos del ciudadano, bien sea CHC o COP, se debe incluir la identificación como se encuentra en la cédula, y como sea su sentir identitario para su trato integral; lo anterior debe ser tratado bajo los parámetros de confidencialidad.


Por otra parte, el equipo de atención social del CTP informará a las personas de sectores sociales LGBTI que ingresen al equipamiento, sobre los servicios que ofrece el Distrito en los Centros de Atención Integral a la Diversidad Sexual y de Género – CAIDSG, a cargo de la Subdirección para Asuntos LGBT de la Secretaría Distrital de Integración Social. En dichos espacios se brinda de forma gratuita atención integral a personas de los sectores sociales LGBTI en referencia a sus proyectos de vida, fortalecimiento de procesos con sus familias y sus redes de apoyo. Se desarrollan acciones diferenciales para la garantía y promoción del ejercicio de sus derechos, tales como asesoría psicológica, acompañamiento desde trabajo social, fortalecimiento de capacidades mediante convenios con instituciones educativas, y actividades de tipo cultural y artístico. De igual manera, si alguna persona del Sector LGBTI manifiesta ser víctima de discriminación, puede recibir orientación en la Unidad Contra la Discriminación por orientación sexual e identidad de género - UCD. Se atienden gratuitamente casos que requieran actuación legal cuando se presente una vulneración directa y objetiva de la igualdad del ejercicio de los derechos constitucionales o legales de las personas de los sectores sociales LGBTI, así como todos los casos de actos discriminatorios por motivos de orientación sexual e identidad de género.

En cuanto a la orientación que se puede ofrecer a las mujeres que ingresen al Centro de Traslado por Protección, la Secretaría Distrital de la Mujer, ha dispuesto las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres – CIOM, en las 20 localidades de Bogotá. Sus servicios son gratuitos, y se brinda orientación psicosocial, actividades diseñadas para el fortalecimiento de capacidades, crecimiento personal, empoderamiento y bienestar de las mujeres.

Las mujeres víctima de violencia deben ser remitidas a las Comisarias de Familias, Casas de Justicia, Fiscalía o Estaciones de Policía para denunciar y buscar protección.

- **Mediación Policial**

La mediación policial es un instrumento que nace de la naturaleza de la función policial, cuyas principales cualidades son la comunitariedad y la proximidad, a través del cual la autoridad es el canal para

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha de Vigencia: 24/12/2018	Página 37 de 52

que las personas en conflicto decidan voluntariamente resolver sus desacuerdos armónicamente, para que a través del diálogo expongan sus diferencias y planteen alternativas de solución que generen la suscripción de acuerdos mutuos de forma voluntaria, evitando así la exacerbación del conflicto, la generación de violencia y las vías de hecho.

En ese sentido, y con el fin de contribuir a los procesos sociales dentro del modelo de atención restaurativo para el CTP, la mediación policial servirá como mecanismo para el desescalamiento de desacuerdos y conflictos de convivencia, en donde se facilitará el diálogo entre personas involucradas en comportamientos contrarios a la convivencia, a través de modelos de intervención de justicia no formal, dirigido a las personas que han sido trasladadas a dicho centro.

8.1.4 Atención con enfoque restaurativo en las Unidades de Mediación y Conciliación

Los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (MASC) son una herramienta donde la ciudadanía busca la solución a sus conflictos mediante el diálogo y la conciliación; desde su formulación, representa opciones alternativas, rápidas, gratuitas y efectivas de justicia.

Desde la oferta de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, a través de las Unidades de Mediación y Conciliación, es posible mencionar los siguientes mecanismos:


- **Mediación Institucional**

La mediación institucional es ejercida por las Unidades de Mediación y Conciliación, UMC, quienes se encargan de promover la convivencia y la resolución pacífica de los conflictos, son dependencias de la Subsecretaría de Acceso a la Justicia que tienen presencia, actualmente, en doce localidades de Bogotá.

En ese sentido, las Unidades de Mediación y Conciliación han promovido el empoderamiento de derechos en la ciudadanía, desde el abordaje pacífico de conflictos y el uso de mecanismos institucionales de justicia, para la generación de condiciones que permitan la superación de barreras en el acceso a la justicia.

Para lograrlo, es relevante que se implementen los siguientes procesos:

- Acogida y orientación al ciudadano cuya convivencia está afectada por un conflicto familiar, interpersonal, vecinal o comunitario, brindando el servicio de mediación profesional.
- Planeación y de desarrollo de talleres de motivación en convivencia pacífica.
- Organización de ferias de servicios en lugares con diversas necesidades jurídicas y que presentan dificultades geográficas o de oferta de servicios de justicia.
- Desarrollo de procesos de formación en temas de promoción de convivencia, mediación comunitaria y conciliación en equidad.
- Apoyo a la gestión de los promotores de convivencia, mediadores comunitarios y conciliadores en equidad en los puntos de atención comunitaria.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia: 24/12/2018	Página 38 de 52

La mediación, como Mecanismo Alternativo de Resolución de Conflicto, desarrollado por las Unidades de Mediación y Conciliación, es la herramienta idónea para la aplicación del enfoque restaurativo. Desde la orientación, capacitación y atención, este equipamiento de justicia aplica el enfoque restaurativo a partir de las siguientes premisas:

- El conflicto es una situación o conjunto de situaciones que involucran afectaciones a personas con opiniones y percepciones contrarias frente a una misma situación.
- La atención se centra en el restablecimiento de la relación afectada por el conflicto, en transformarlo positivamente, a través de una solución legítima para las partes.
- A través del diálogo se encuentra una solución a la problemática.
- En la atención de casos interpersonales, institucionales o comunitarios se observa las causas estructurales y contextuales de la conflictividad para encontrar soluciones integrales.
- No hay víctimas ni victimarios sino partes en desacuerdo o personas en situación de conflicto.

• **La justicia comunitaria y la mediación de conflictos**

Como se mencionó, para la articulación de la oferta de justicia, las Unidades de Mediación y Conciliación se han fijado como tarea la promoción, difusión y fortalecimiento de la justicia comunitaria, la cual se presenta como una modalidad de administración de justicia mediante la cual se faculta a operadores de la comunidad para que, a través de las estructuras normativas propias de ella (justo comunitario), tramiten y decidan conflictos relevantes ante el orden jurídico del Estado. En consecuencia, la justicia comunitaria incide en las dinámicas normativas y comunitarias, pero que, en su estructura de acción, la gestión de los conflictos y las decisiones sobre ellos se hacen desde las comunidades y sus estructuras; los actores de la justicia comunitaria representan figuras de reconocimiento comunitario, es decir, los jueces de paz o conciliadores en equidad responden a una condición de autoridad dentro de la comunidad.


La Justicia comunitaria contempla los siguientes preceptos en la mediación del conflicto:

- i) El ofendido y el ofensor tienen total libertad de acudir al proceso y tienen la posibilidad de retirarse en cualquier momento. (Ninguna de las partes está forzada a llegar a un acuerdo).
- ii) El diálogo entre las partes está mediado por el actor voluntario, quien deberá estar presente para guiar el curso del proceso y velar por que todos los intervinientes actúen con mutuo respeto.

Así, los acuerdos logrados a través de estos Actores intentan fortalecer a la comunidad con el fin de evitar futuros conflictos.

Por lo tanto, comprender un modelo de intervención territorial desde el enfoque de justicia restaurativa, desplaza el interés original por los derechos individuales hacia los derechos comunitarios. Esta propuesta constituye una evolución progresiva del alcance de la justicia, donde la reparación de las relaciones sociales es su centro de accionar.

Existen dos tipos de conciliación aplicada por los actores de la justicia comunitaria:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad Comunitaria y Justicia</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia: 24/12/2018	Página 39 de 52

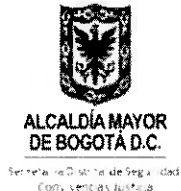
- En derecho: ejercida por un abogado que debe acreditar formación en métodos alternativos de solución de conflictos, avalada por el Ministerio de Justicia. Propone fórmulas de arreglo, pero nunca toma una decisión. El arreglo queda consignado en un Acta de Conciliación, que tiene los mismos efectos jurídicos que una sentencia judicial.
- En Equidad, ejercida por una persona con reconocimiento comunitario, de altas calidades humanas y gran compromiso social que es nombrada por la máxima autoridad judicial de su municipio para que administre justicia de manera temporal y gratuita. Motiva a las partes implicadas en un conflicto a construir por sí mismas una salida al mismo. Dicha solución queda consignada en un Acta de Conciliación en Equidad, que tiene los mismos efectos jurídicos que una sentencia judicial.

La conciliación es ventajosa como mecanismo de enfoque restaurativo porque:

- Ayuda a construir un acuerdo beneficioso para las partes, con plenos efectos jurídicos, pues el acta de conciliación hace tránsito a cosa juzgada y presta mérito ejecutivo.
 - Garantiza al ciudadano un acceso eficaz y cercano a la justicia y una pronta y certera solución a su conflicto.
 - Garantiza seguridad jurídica y la descongestión de los despachos judiciales.
 - Representa ahorro de tiempo y dinero para las personas que acceden a ella.
- Transforma positivamente la sociedad, pues mejora la convivencia y ayuda a resolver pacíficamente los conflictos.

Tabla 2. Enfoque restaurativo desde la Justicia Comunitaria

JUSTICIA COMUNITARIA	JUSTICIA RESTAURATIVA
La participación de los implicados es voluntaria; se requiere la participación de un tercero imparcial.	La participación de los implicados es voluntaria; se requiere la participación de un facilitador.
El proceso se centra en la construcción de un acuerdo sobre el conflicto. Tiene un sentido de participación activa en las fórmulas de arreglo, sobre los hechos ocurridos. Intenta que el acuerdo apoye la construcción de escenarios de diálogo y convivencia.	El proceso se centra en subsanar lo que se haya destruido. Busca un sentido pleno y directo de responsabilidad sobre los hechos ocurridos.
El acuerdo pretende fortalecer a las partes	Esta reunión intenta reagrupar lo que

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha de Vigencia: 24/12/2018	Página 40 de 52


involucradas con el fin de prevenir futuros conflictos. se encuentra dividido. El acuerdo intenta fortalecer a la comunidad con el fin de prevenir futuros conflictos.

Fuente. Elaboración propia 2017

- **Acompañamiento a los actores de Justicia Comunitaria en el marco del EAR**

En relación al acompañamiento a los Actores de Justicia Comunitaria (AJC) con el fin de obtener resultados restaurativos, la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia desde la Dirección de Acceso a la Justicia, para el primer trimestre del 2018, se llevó a cabo la socialización del Enfoque de Atención Restaurativa (EAR) con operadores de justicia, contando con la participación de: Fiscalía, Comisarias de Familia, Defensoría del Pueblo, Casa del Consumidor, Instituto para la participación comunitaria (IDEPAC), Direcciones Locales de Educación (DILE's) y Actores de Justicia Comunitaria. Promoviendo, ente tanto, la atención de personas en situación de conflicto mediante prácticas que conduzcan al restablecimiento de los lazos sociales afectados, más allá de la sola aplicación formal de la ley o de la sanción. Es decir, la aplicación de este enfoque implica que el proceso jurídico, administrativo, alternativo o comunitario incluya acciones tendientes al restablecimiento del tejido interpersonal, familiar y comunitario".

En ese orden de ideas, implementación del EAR con los Actores de Justicia Comunitaria, el acompañamiento responde a tres necesidades identificadas en el proceso de formulación del Plan Distrital de Desarrollo: a) involucrar a los operadores de justicia en un compromiso con la construcción de ciudadanía y la gobernabilidad de un territorio, toda vez que, en su rol de atención de personas en situación de conflicto, tienen la potencialidad de agenciar la transformación positiva de las relaciones afectadas; b) superar la aplicación exegética y descontextualizada del derecho, que puede ser gravosa para las partes involucradas en el conflicto e incluso profundizarlo por medio de prácticas restaurativas y procedimientos de atención; y c) detectar posibles acciones comunitarias tempranas para la prevención del escalamiento de conflictos que, de no hacerlo, podrían alcanzar un mayor estado de gravedad en el daño antijurídico, que requerirían la provisión de los servicios formales de la justicia.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia:	24/12/2018
			Página 41 de 52	

8.2 Implementación del enfoque restaurativo en el territorio local

Las Mesas Locales de Justicia, como la instancia de concertación y de articulación interinstitucional en el que confluyen los actores del Sistema Local de Justicia²⁹ (SLJ), tienen como propósito el diseño de rutas y protocolos para atender los asuntos relacionados con el acceso a la justicia y la prevención del escalamiento de los conflictos que requieren de su articulación.

En ese sentido, es relevante materializar el enfoque restaurativo en el Sistema Distrital de Justicia, a través de los Sistemas Locales de Justicia que actualmente consolidan los equipos territoriales de la Dirección de Acceso a la Justicia. En ese sentido, es necesario que las instituciones, actores, redes y relaciones que lo conforman, ubiquen al ofendido (víctima) como un imperativo de la intervención en justicia, permitiendo garantizar la reparación integral, el perdón, la reconciliación, la reintegración y la no discriminación.

Así, teniendo en cuenta que a través de las Mesas Locales de Justicia se ejecutan los Sistemas Locales, para la implementación del enfoque restaurativo se plantean las siguientes acciones para las Mesas Locales:

a) Contextualización y delimitación de la conflictividad

Los integrantes de las Mesas Locales de Justicia, después de un diagnóstico de las conflictividades de las localidades o zonas de intervención, según sea el caso, deben delimitar los conflictos a intervenir, utilizando un marco de enfoque restaurativo. Para ello, con el apoyo de las UMC se identificarán los actores, los intereses, las capacidades, las competencias, los conflictos; las redes que se tejen entre los actores. Este ejercicio deberá realizarse de forma participativa con los operadores institucionales, entidades públicas, los actores comunitarios que resulten pertinentes para la gestión de conflictividades y, cuando sea el caso, con la propia comunidad.

Esta participación activa de la comunidad, implica el reconocimiento de su papel en todas las fases del tratamiento del conflicto. Como lo propone la EJCUN (2016), "Hablar de Sistema Local de Justicia es hablar también de un espacio en que los ciudadanos participan activamente de los mecanismos de justicia restaurativa para la resolución de muchos de sus conflictos." (EJCUN, 2016, p. 134).

²⁹ Los Sistemas Locales de Justicia son una estrategia de coordinación entre instituciones y operadores con presencia en las localidades del Distrito, por medio de los cuales se disminuyen las barreras de acceso a la justicia, se generan acciones y se intervienen las conflictividades de manera particular y articulada entre operadores con presencia local y los ciudadanos, compuestos por: (a) autoridades y entidades locales; (b) justicia formal; (c) justicia no formal; (d) justicia propia; (e) justicia comunitaria; (f) justicia administrativa; y (g) actores de la comunidad, relacionados con el abordaje pacífico de los conflictos. Dirección de acceso a la Justicia 2016.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia: 24/12/2018	Página 42 de 52

Una vez se desarrolle la contextualización del territorio y se defina el conflicto que puede ser intervenido con un enfoque restaurativo, se debe definir, en razón a lo reactivo y a la prevención, cuáles son las acciones que cada uno de los actores entrará a desarrollar para intervenir el conflicto priorizado. Lo preventivo, hace relación a todas aquellas iniciativas de formación y/o actividades de promoción del acceso a la justicia, que son realizadas por uno o más miembros de los SLJ, en función de prevenir el conflicto. A su turno lo reactivo se refiere a cuáles son las acciones puntuales que deben realizar los actores y operadores, una vez se haya presentado los conflictos. Por ello, se debe intervenir en los casos concretos, concertado previamente acuerdos, rutas de atención y protocolos sobre la forma de acción de las instituciones, operadores y actores comunitarios. En resumen, el proceso de intervención de los Sistemas Locales de Justicia con un enfoque restaurativo, debe responder a "quién hace qué, y cómo".

A manera de ejemplo, puede mencionarse el trabajo de formación y sensibilización que la Unidad de Mediación y Conciliación de la localidad de Bosa desarrolla, para brindar elementos conceptuales y experienciales a jóvenes escolarizados de Bogotá. Este proyecto busca visibilizar y trabajar sobre los riesgos que, para un proyecto de vida, entrañan conductas en conflicto con la normatividad penal e institucional, al igual que la gestión violenta de sus conflictos.

Ahora bien, este proceso de formación, es visto como solo una de las acciones necesarias para la intervención del conflicto desde el Sistemas Locales de Justicia.

b) Seguimiento y acompañamiento

Los Sistemas Locales de Justicia trabajan sobre dos aspectos fundamentales: a) la construcción o identificación de las redes y b) el diseño de los protocolos y rutas para el acompañamiento y seguimiento a las acciones ejecutadas. En las primeras se identifican las redes (familiares, institucionales, comunitarias) que circunscriben a los conflictos priorizados en la etapa de contextualización; por ejemplo, aquellos actores sociales, entidades u otro tipo de organizaciones formales y no formales que se relacionan a los conflictos delimitados. El uso de estas redes permite garantizar un acompañamiento a las partes del conflicto, pero también un seguimiento al desarrollo del caso. El seguimiento es un reto de los Sistemas Locales de Justicia, principalmente por la capacidad de las instituciones; esta situación evidencia aún más el trabajo de redes, como quiera que se generan dinámicas de corresponsabilidad en las acciones comunitarias en busca de garantizar el acceso a la justicia. En virtud de lo anterior, se adecuan las rutas, acuerdos y protocolos, que le dan sentido a la acción pública y comunitaria, y que delimitan el alcance de cada una de las tareas y/o roles que cumplen los actores y operadores, tanto en la acción para la transformación del conflicto como en el seguimiento de la intervención.

Ruta de Atención

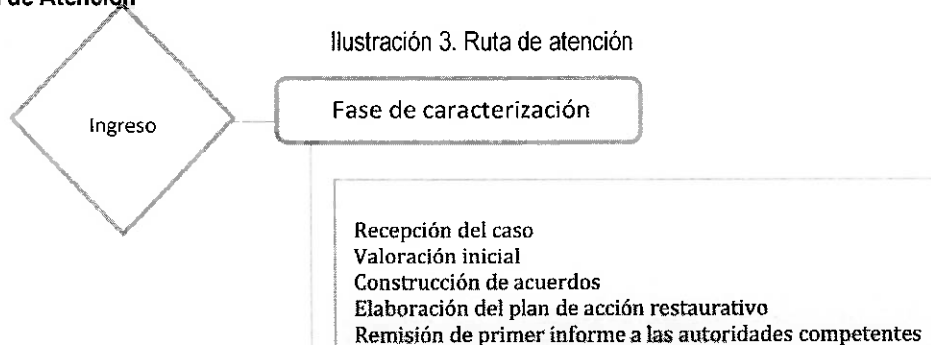



Ilustración 3. Ruta de atención

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia:	24/12/2018
			Página 43 de 52	




8.3 Plan de Mejora para contratistas y funcionarios como práctica restaurativa

La Dirección de Acceso a la Justicia, como dependencia coordinadora de los equipamientos que representan a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia en los territorios locales, a través de las Casas de Justicia, las Unidades de Mediación y Conciliación el Centro de Traslado por Protección³⁰, en 2018 puso en marcha un Plan de Mejora para funcionarios y contratistas, enfocado al fortalecimiento de la comunicación, la articulación, el trabajo en equipo, el clima laboral y el desarrollo de actividades de integración y encuentro entre el nivel central y el territorial. Este plan contempla los siguientes objetivos específicos:

- Contribuir a la cohesión del talento humano de la Dirección de Acceso a la Justicia (DAJ), permitiendo el tránsito de procesos, procedimientos, articulaciones, iniciativas y gestiones del

³⁰ El Sistema Distrital de Justicia cuenta con dos equipamientos fundamentales para la materialización del acceso efectivo a la justicia; las Casas de Justicia y el Centro de Traslado por Protección. Así, el Decreto 1477 de 2000, "Por el cual se adopta el Programa Nacional Casas de Justicia", establece en su artículo 2º que "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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia: 24/12/2018	Página 44 de 52

esquema de la Secretaría de Gobierno, a la de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (SDSCJ).

- Concertar compromisos laborales con funcionarios, coherentes con el Plan de Acción Territorial, la misionalidad de la DAJ y el cumplimiento de las metas del programa “Justicia para Todos” de la SDSCJ.
- Promover espacios de encuentro entre los integrantes de los equipos territoriales y el nivel central, para el intercambio de experiencias y la construcción de ideas conjuntas, que fortalezcan el desarrollo de actividades del Sistema Distrital de Justicia.
- Establecer espacios de seguimiento, evaluación y retroalimentación de las actividades que dan cumplimiento a los objetivos del Plan de Acción Territorial, el Plan Estratégico de la DAJ y las metas del programa “Justicia para Todos”.
- Posicionar y difundir resultados, buenas prácticas y gestiones exitosas de los equipos territoriales, a través de los medios de comunicación internos y externos.
- Elaborar formatos y documentos estandarizados que faciliten el desarrollo de los procesos misionales de la DAJ.
- Promover espacios de articulación con la oficina de Gestión Humana para el fortalecimiento del clima laboral y la comunicación asertiva dentro de los equipos de la DAJ.

Para el cumplimiento de los mencionados objetivos, entre noviembre de 2017 y mayo de 2018, la Dirección de Acceso a la Justicia ha llevado a cabo:

8.3.1. Plenarias de concertación


Se realizaron tres (3) plenarias de concertación siguiendo las siguientes temáticas: i) balance y análisis de los factores positivos y negativos en la gestión de los equipos territoriales de la Dirección de Acceso a la Justicia; ii) presentación de los proyectos para el 2018; y iii) reporte y socialización de documentos, logros, resultados y gestiones en el marco del Plan de Acción Territorial, para la puesta en marcha de los Sistemas Locales de Justicia en 2018.

8.3.2 Espacios de articulación y construcción conjunta

Se han desarrollado 42 reuniones de barras académicas³¹ para la construcción de documentos, planes, directrices de política pública y estrategias territoriales para el acceso a la justicia, arrojando como resultado, la propuesta y estructuración de los siguientes productos, que dan cumplimiento a las metas misionales y estratégicas de la Dirección de Acceso a la Justicia:

- Modelo de atención con enfoque restaurativo en los equipamientos de justicia de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (meta proyecto 7513 y POA 2018).
- Proyecto de decreto “Por el cual se crean y reglamentan el Sistema Distrital y los Sistemas Locales de Justicia en el Distrito Capital” (objetivo misional DAJ).

³¹ Estrategia de articulación entre el equipo territorial y central para el desarrollo de los Planes de Acción de los Sistemas Locales de Justicia, que se desarrollarán en la meta “Capacitar y articular al 100% de los operadores de justicia no formal y comunitaria del Distrito”.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia:	24/12/2018
			Página 45 de 52	

- Documentos marco que reglamenta las funciones, procesos y procedimientos para la Dirección de Acceso a la Justicia (objetivo misional DAJ).
- Sistema Distrital de Información de Justicia SIDIJUS (objetivo misional DAJ)
- Línea de fortalecimiento para los Actores de Justicia Comunitaria del Distrito (meta proyecto 7513 y objetivo misional DAJ).
- Protocolos de funcionamiento de las Mesas Locales de Justicia y los Comités Temáticos (meta proyecto 7513 y POA 2018).

8.3.3 Concertación de compromisos laborales

Con el fin que los funcionarios integrantes de la Dirección de Acceso a la Justicia desarrollarán una labor coherente y enfocada en el cumplimiento de los objetivos de la dependencia, se llevaron a cabo espacios de deliberación, construcción y ajuste de los compromisos que determinan las funciones de los profesionales especializados, profesionales universitarios y asistentes administrativos, a la luz de las estrategias, cronogramas y actividades plasmadas en el PAT.

8.3.4 Jornadas de integración y encuentro

La Dirección de Acceso a la Justicia ha promovido tres (3) encuentros para los funcionarios integrantes de los equipos territoriales, en colaboración con el área de Gestión Humana de la SDSCJ. Estos espacios han atendido al desarrollo de actividades que propicien la creatividad, la identidad, la participación y el trabajo en equipo, así como la eficacia, la eficiencia y la efectividad en su desempeño.

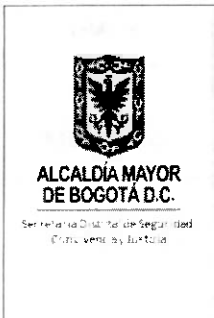
9. El enfoque diferencial para la restauración del tejido social

Para la efectiva aplicación del enfoque restaurativo, es relevante hablar del enfoque diferencial. Si bien este documento no desarrolla a profundidad el enfoque diferencial, se presentarán unas líneas orientadoras para el diseño y la atención a la población.

Como Estado Social de Derecho, la Constitución política desde su preámbulo contempla el principio de igualdad. Igualmente, el artículo 13 consagra dicho postulado constitución, al establecer que todas nacen libres e iguales ante la ley y que recibirán la misma protección y trato ante las autoridades y que gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. En ese sentido, la Carta Política le atribuye al al Estado el deber de promover las condiciones para que la igualdad para que ésta sea real y efectiva³².

A través de la referida disposición, el enfoque diferencial adquiere un rango constitucional. En términos de una igual material, solo se puede dar un trato igual entre iguales y se justifica un trato diferente

³² Constitución Política de Colombia 1991

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia: 24/12/2018	Página 46 de 52

para quienes se encuentran en condiciones de mayor vulnerabilidad³³. En ese sentido, se justifica que al darse “un trato diferenciado a algunos grupos poblacionales, contribuye a reducir la brecha existente entre los diferentes segmentos de la población y garantiza la superación de la exclusión social, la marginalidad política, la desigualdad económica, la condición especial de vulnerabilidad y el riesgo (...)”³⁴

Por lo expuesto, puede afirmarse que “El enfoque diferencial no solo debe permear las acciones y políticas públicas, sino que debe ser parte del comportamiento de los funcionarios y constituirse en una herramienta de análisis de la propia política”³⁵. Así, la aplicación del enfoque diferencial debe plantearse desde el diseño de la política pública, “para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas”³⁶.

El Departamento para la Prosperidad Social, como entidad encargada de “Diseñar, coordinar, e implementar políticas públicas para la inclusión social y la reconciliación”³⁷ plantea que el enfoque diferencial “es el instrumento jurídico idóneo para revertir o evitar los procesos y actos que generan las condiciones actuales o históricas de discriminación e impiden el goce efectivo de derechos”.³⁸ Esto como apuesta de inclusión y de generación de políticas públicas incluyentes y diferenciales.

Igualmente, la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos ha planteado que “el enfoque diferencial tiene un doble significado: por un lado, es un método de análisis y también una guía para la acción. En el primer caso, emplea una lectura de la realidad que pretende hacer visibles las formas de discriminación contra aquellos grupos considerados diferentes por una mayoría o por un grupo hegemónico. En el segundo caso, toma en cuenta dicho análisis para brindar adecuada atención y protección a los derechos de la población”³⁹

Las definiciones de enfoque diferencial expuestas, dejan un espacio abierto a la población sujeta a dichas políticas y acciones a implementar, pues además de éstas, su carácter incluyente debe tener una implementación distintiva para cada una de las poblaciones a intervenir.

La población objeto del enfoque diferencia se pueden agrupar de la siguiente manera:

Ilustración 4. Modelo de atención diferencial

SUJETOS DEL ENFOQUE DIFERENCIAL

³³ Ministerio del Interior, El enfoque diferencial y étnico en la política pública de víctimas del conflicto armado. ISBN: 978-958-8909-38-7

³⁴ Ministerio del Interior, El enfoque diferencial y étnico en la política pública de víctimas del conflicto armado. ISBN: 978-958-8909-38-7


³⁵ Ministerio del Interior, El enfoque diferencial y étnico en la política pública de víctimas del conflicto armado. ISBN: 978-958-8909-38-7

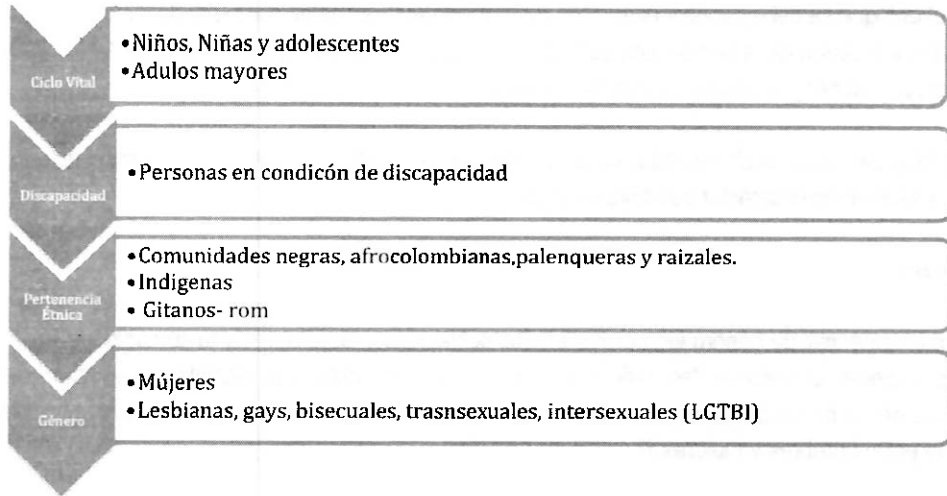
³⁶ Ley Estatutaria 1618 de 2013. (s.f.). Artículo 2. Colombia.

³⁷ Departamento para la Prosperidad Social, Misión -<http://www.dps.gov.co>

³⁸ Departamento para la Prosperidad Social -<http://www.dps.gov.co>

³⁹ Sinergias. www.sinergiasong.org

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia:	24/12/2018
			Página 47 de 52	



Fuente. Consejo Nacional de Política Económica y Social, 2013

Ciclo Vital: Adulto Mayor

El enfoque diferencial para el adulto mayor está basado en la resignificación y en la protección especial a personas mayores de 60 años que se encuentren en estado de indefensión y donde sea necesario reducir la brecha generacional⁴⁰, con respeto a temas socioeconómicos de este grupo poblacional.

Discapacidad


El enfoque diferencial para este caso debe presentar opciones incluyentes para las personas sobre las barreras de exclusión⁴¹ que se presentan en su diario vivir. Así, se deben generar espacios físicos, comunicativos y de inclusión social real a dicha población, que contribuya a su libre desarrollo y a su participación activa en la comunidad en las decisiones que los afecta.

Además de buscar alternativas seguras de inclusión, dicho enfoque debe traer consigo una sensibilización y capacitación para la población en general y especial para los funcionarios públicos, de manera que se promueva la inclusión adecuada a los servicios y derechos de las personas con discapacidad en la ciudad.

Pertenencia étnica

⁴⁰ www.unidadvictimas.gov.co

⁴¹ www.unidadvictimas.gov.co

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha de Vigencia: 24/12/2018	Página 48 de 52

En el enfoque se debe priorizar el respeto cultural y de autonomía de cada uno de los pueblos⁴² o grupos poblaciones dentro de la ciudad; con sus características específicas, generando políticas públicas que no constituyan un riesgo al esquema cultural de éstos.

Además, se debe garantizar acciones individuales y colectivas que realmente incluyan a las comunidades y que sigan consolidando el carácter colectivo de estas.

- **Género**

El enfoque diferencial de género está dividido en dos poblaciones, las mujeres y la comunidad LGBTI. Frente a las mujeres el enfoque "se refiere al análisis de las relaciones sociales que parte del reconocimiento de las necesidades específicas de las mujeres y que tiene por objeto permitir la igualdad real y efectiva entre hombres y mujeres"⁴³.

Y frente a la comunidad LGBTI se refiere a "reconocer un trato igualitario y no discriminatorio, corresponde a las afectaciones específicas que han experimentado en razón a su identidad u orientación sexual y generar acciones que permitan transformar los esquemas de discriminación y exclusión derivados de la violencia por prejuicio"⁴⁴.

El enfoque diferencial es parte fundamental de las acciones restaurativas que plantea el Plan de Desarrollo Bogotá Mejor para Todos, con el ánimo de que generen inclusión y cumplimiento de los derechos.

La atención a víctimas para un acompañamiento con enfoque restaurativo

Vista desde la finalidad⁴⁵, la atención integral está encaminada a garantizar el goce efectivo de los derechos de la población, que contribuyan a disminuir la situación de vulnerabilidad manifiesta que ha ocasionado el hecho victimizante, a partir de la integridad de la atención.


El documento CONPES 3726 de 2012, define las medidas de atención como aquellas dirigidas a brindar información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial a las víctimas, con el propósito de facilitar el ejercicio de los derechos a la verdad, la justicia y la reparación integral. Este enfoque conlleva la confluencia de las entidades nacionales y territoriales en el proceso de reparación integral de la víctima.

⁴² www.unidadvictimas.gov.co

⁴³ www.unidadvictimas.gov.co

⁴⁴ www.unidadvictimas.gov.co

⁴⁵ MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. *Guía interinstitucional para la atención a las víctimas del conflicto armado*. Bogotá, diciembre de 2012. P 15.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha de Vigencia: 24/12/2018	Página 49 de 52

Desde el punto de los servicios de las entidades del Estado, la atención integral puede concebirse como la combinación de esfuerzos interinstitucionales para brindar soluciones de justicia a las víctimas desde cada una de las competencias de las entidades.

En materia de justicia, el nexo entre atención integral y reparación integral corresponde a la relación medio – fin. En este sentido, el Estado a través de sus instituciones aborda problemas como: el acceso a la información por parte de las víctimas, la orientación y el acompañamiento jurídico, la orientación y el acompañamiento psicosocial, la garantía del derecho a la verdad, la justicia y la reparación integral, la capacidad de articulación y la coordinación de las entidades para la prestación de servicios integrales de justicia.


Otra experiencia relevante desde el punto de vista de la atención integral, la constituye el Programa Nacional de Casas de Justicia, que opera desde el año de 1995, liderado por el Ministerio de Justicia y del Derecho, cuyo objetivo primordial es superar las distintas barreras de acceso a la justicia mediante la atención de problemas como:

- La deficiencia en el acceso a los servicios de justicia en los municipios del país.
- El desconocimiento de los ciudadanos sobre a dónde acudir para la solución de sus controversias.
- La localización geográfica y horarios de atención de las instituciones que dificultan el acceso por parte de los ciudadanos de zonas apartadas, marginales y zonas rurales donde la conflictividad y la comisión de delitos es alta⁴⁵.

A través de este Programa se ha logrado la articulación de las instituciones del Estado prestadoras de servicios de justicia, tanto del nivel nacional y municipal, con la presencia de los conciliadores en equidad, los jueces de paz, representantes de las comunidades indígenas, las comunidades afrocolombianas y la participación de las universidades.


Uno de los principales desafíos del enfoque de atención integral en materia de justicia es lograr que las entidades, a través de los Sistemas Locales de justicia, participen de una construcción conjunta en las soluciones de justicia tanto individual como colectiva, requeridos por la ciudadanía. El desafío consiste entonces en establecer rutas de atención integral que combine los diferentes servicios de justicia de las instituciones del Estado, en las que el ciudadano o la comunidad perciba la solución como una atención integral, prestada con el apoyo de varias entidades y no como la variedad de servicios o trámites desarticulados.

⁴⁵ MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. *Programa Nacional de Casas de Justicia: la justicia entra por casa*. Bogotá, 2012. P 5.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia: 24/12/2018	Página 50 de 52


X. Conclusiones

- La implementación de un enfoque que sea aplicable en los equipamientos de justicia, permitirán avanzar en la superación de las barreras en el acceso a la justicia a nivel local y distrital, siempre que se cuente con actores comprometidos con dar una respuesta oportuna, eficaz y legítima a los escenarios de conflictividad, y en pro de aportar al fortalecimiento del tejido social.
- Es posible contribuir a la consolidación de parámetros de atención integral de los operadores que tramitan justicia en Bogotá, en la medida en la que se configuren apuestas que movilicen recursos institucionales distritales y comunitarios, en un ejercicio de formulación de política pública que logre aterrizar el ejercicio de la justicia a las necesidades locales de la población para predicar con eficacia y materialidad la garantía de acceso al derecho fundamental de acceso a la justicia.
- La implementación de un enfoque pensado en la restauración de las relaciones entre las partes debe comprender integralmente el conflicto, desde una mirada integradora de criterios, para definir intervenciones que aparejen facultades, competencias y posibilidades diferenciadas, bajo una lógica de reparación y conciliación.
- Los equipamientos que hacen parte del presente planteamiento restaurativo, deben mantener una distancia prudente en el desarrollo de competencias y acciones entre las partes, a saber: ofensor – ofendido. De otra parte, el conflicto, en tanto su complejidad y pluralidad debe pasar por una lectura de competencia y de capacidad de implementación de sus fases.
- Los actores y operadores que implementen el enfoque (institucionales o comunitarios) deben tener las herramientas y capacidades para leer, interpretar e intervenir el conflicto de una manera integral, de modo tal que se eliminen barreras culturales y económicas en la atención, por medio de una lectura actualizada de las conflictividades.
- El enfoque restaurativo para la atención en los equipamientos de justicia del distrito pretende brindar herramientas y metodologías para que las partes involucradas en un conflicto desarrollen un proceso de reparación del daño causado; igualmente, promueve el desarrollo de mecanismos institucionales, pedagógicos y comunitarios que eviten que el conflicto ocurra nuevamente.
- El enfoque restaurativo es reintegrativo y permite que el ofensor se rectifique y pueda restaurar lazos sociales.
- Los Sistemas Locales de Justicia, como estrategia integradora para la construcción de política pública del Sistema Distrital de Justicia, deben tener la capacidad de articular a los actores del Sistema, sobre la base de la superación de los criterios de territorialidad; de seguir actuando desarticuladamente, no lograrán impactar el corazón de la conflictividad social, en función de la gestión integral del conflicto.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia: 24/12/2018	Página 51 de 52

Bibliografía

- Afanador, M. *Justicia transicional y justicia restaurativa: ¿dos caras de una misma moneda?* XII Congreso internacional de humanidades. Ética de las víctimas en contextos de violencia. Universidad Santo Tomás, Colombia. 2012.
- Ardila A, E. A. (2014). Sistema Local de Justicia como estrategia para superar las barreras en el acceso a la justicia. En Diplomado Estrategias Locales de Acceso a la Justicia. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia – Secretaría de Gobierno Distrital.
- —. (2008) Justicia comunitaria y sociedad nacional. Apuntes alrededor de la experiencia colombiana. La Paz: Just Governance Group.
- Bourdieu, P., Passeron J. (1981). La Reproducción. Elementos para una teoría del sistema de enseñanza. Barcelona: Ed. Laia.
- Britto Ruiz, D. *Justicia restaurativa: reflexiones sobre la experiencia en Colombia*. Loja: universidad técnica particular de Loja. Ecuador, 2010.
- Bohórquez, C. *La monja rebelde que enfrenta las balas en Aguablanca*, Cali. El Tiempo, Colombia. 2016.
- Canet, J., *Alternativas a la judicialización de los conflictos desde Roma hasta la actualidad*. Revista de Derecho UNED, núm. 14. 2014.
- Consejo de Política Económica y Social. *Conpes 3726 de 2012*.
- Echeverri, María. Maca, D. *Justicia Restaurativa, contextos marginales y Representaciones Sociales: algunas ideas sobre la implementación y la aplicación de este tipo de justicia*.
- EJCUN (2015), Modulo de Formación para el Diplomado concebido dentro del proyecto "Acceso a la justicia como garantía de derechos y fortalecimiento comunitario" de la Secretaría de Gobierno Distrital (2015) y la Universidad Nacional de Colombia.
- Euro Social. *Manual de Herramientas en Prácticas y Justicia Restaurativa*. Bogotá, Colombia. 2015.
- Herrero, V.. *Algunas Reflexiones sobre el enfoque restaurativo en la Justicia de Jóvenes. Una mirada hacia la Justicia Restaurativa: Recuperando el derecho perdido*. 2015. P. 88 - 90.
- Kakozi, J. *Ubuntu, como modelo de justicia restaurativa. Un aporte africano al debate sobre la igualdad y la dignidad humana*. Asociación latinoamericana de estudios de Asia y África.
- Márquez, Á. *La justicia restaurativa versus la justicia retributiva en el contexto del sistema procesal de tendencia acusatoria*. Prolegómenos. Derechos y Valores, vol. X, núm. 20, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. 2007. P. 201-212
- Márquez Cárdenas, Álvaro E. *La justicia restaurativa versus la justicia retributiva en el contexto del sistema procesal de tendencia acusatoria Prolegómenos*. En: Revista Derechos y Valores, vol. X, núm. 20, julio-diciembre, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. 2007, P. P. 91-212.
- Ministerio de Justicia y del Derecho, Unidad Administrativa Especial para la atención y Reparación Integral a las Víctimas, Defensoría del Pueblo. *Guía interinstitucional para la atención a las víctimas del conflicto armado*. Bogotá, diciembre de 2012.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad Convenciosas y Justicia</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	M-AJ-1
			Versión:	1
	Documento:	Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia:	24/12/2018
			Página 52 de 52	

- Ministerio de Justicia y del Derechos. *Programa Nacional de Casas de Justicia: la justicia entra por casa*. Bogotá, 2012.
- Ministerio del Interior y de Justicia. *Manual de Prácticas Restaurativas para Conciliadores en Equidad*. Noviembre, Bogotá, Colombia. 2008.
- Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito. *Manual Sobre Programas de Justicia Restaurativa*. New York, 2006.
- Ordoñez, J. Brito, D. (2004). *Justicia restaurativa. Un modelo para construir comunidad*. Criterio Jurídico. Santiago de Cali, Colombia. 2004. P. 231-240
- Zehr, H., *El pequeño libro de la justicia restaurativa*. Good Books, Estados Unidos. 2017.
- Van Ness, D., *¿Qué es la justicia restaurativa?* Boletín Julio 20, Fundación Alvarallice. 2006

CONTROL DE CAMBIOS		
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	24/12/2018	Documento Original

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Julieth Johana García López	<ul style="list-style-type: none"> - María Fernanda Fuentes Tuta - Jose Emilio Lemus Mesa - Tatiana Perdomo Gómez - Camila Uribe Sanabria - Nicolás González Guevara 	Alejandro Peláez Rojas
CARGO	Contratista Dirección de Acceso a la Justicia	<ul style="list-style-type: none"> - Contratista Dirección de Acceso a la Justicia. - Contratista Dirección de Acceso a la Justicia. - Contratista de Apoyo al SIG de la Dirección de Acceso a la Justicia. - Directora de Acceso a la Justicia. - Líder Operativo del Proceso de Acceso y Fortalecimiento a la Justicia. 	Subsecretario de Acceso a la Justicia
FIRMA	