

Comité Distrital del Programa Nacional de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana

ACTA No. 1 de 2019

SESIÓN ORDINARIA

FECHA: 28 de junio de 2019

HORA: 2:30 p.m. hasta 4:30 p.m.

LUGAR: Auditorio Casa de Justicia Calle 45 #13-16

INTEGRANTES DE LA INSTANCIA: Verifique que los integrantes tengan las delegaciones acordes con la normatividad para cada instancia. Si la Secretaría Técnica no es ejercida por un integrante, relaciónelo en la última fila de este espacio)

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Jairo García Guerrero	Secretario de Despacho	Secretaría de Seguridad, convivencia y Justicia		X	Asiste el Subsecretario de Acceso a la Justicia, Dr. Alejandro Peláez Rojas como delegado.
Pedro Alfonso Mestre Carreño	Director ejecutivo Seccional de Administración de Justicia	Consejo Superior de la Judicatura		X	
Carmen Torres Malaver	Directora Seccional Fiscalías	Fiscalía General de la Nación - Dirección Seccional Bogotá		X	Delega al Dr. Efrén David Ramos, Fiscal Coordinador de FGN en Casas de Justicia.
Diana Patricia Arboleda Ramírez	Directora Regional de Bogotá	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar		X	Delega a la Dra. Lizzeth Valderrama, abogada del área de protección.
María Andrea Silva Martínez	Subdirectora para la Familia	Secretaría Distrital de Integración Social		X	Delega a Dr. Javier Silva Neira y Dr. Rafael René Poveda Camargo.
Carlos José González	Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos	Ministerio de Justicia y del Derecho		X	Delega a la Dra. Hilda Rojas
Iván Casas	Secretario de Despacho	Secretaría Distrital de Gobierno			Delega. Daniel Coca Gómez, abogado Dirección Administrativa.
Oscar Melo	Director Consultorio Jurídico	Universidad la Gran Colombia	X		
María Fernanda Ariza	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	Secretaría Distrital de la Mujer			Delega a la Dra. Diana Caicedo Naranjo abogada de la Secretaría Mujer.
Diana Margarita Jaimes Plata	Personera delegada para la Coordinación del	Personería de Bogotá		X	Delegó a la Dra. Flor Roza Forero

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
	Ministerio Público y Derechos Humanos				
Carlos Alfonso Negret	Defensor del Pueblo	Defensoría del Pueblo		X	
Ana María Parada	Directora Consultorio Jurídico	Pontificia Universidad Javeriana	X		
Nicolás Cardozo Ruiz	Director Consultorio Jurídico	Fundación Universitaria los Libertadores	X		

SECRETARÍA TÉCNICA:

Nombre	Cargo	Entidad
Verónica Urdaneta Silva	Directora de Acceso a la Justicia	Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia.

INVITADOS PERMANENTES: Los mismos que integran la instancia

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	

OTROS ASISTENTES A LA SESIÓN:

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Doris Pinto	Referente local	Casa de Justicia Suba CJ	X		
María Nayibe Díaz	Referente local	Casa de Justicia Engativá	X		
Martha Pedraza	Referente local	Casa de Justicia Usaquén	X		
María Camila Monroy	Referente local	Casa de Justicia Usme	X		
Carolina Arévalo	Referente local	Casa de Justicia Chapinero	X		
Sandra Melo	Referente local	Casa de Justicia San Cristóbal	X		
Nelson Moreno	Referente local	Casa de Justicia Fontibón	X		
Elsa Olmos	Referente local	Casa de Justicia Los Mártires		X	
Mercedes Rodríguez	Referente local	Casa de Justicia Ciudad Bolívar		X	En período de vacaciones
Jesús Herrera	Referente local	Casa de Justicia Kennedy		X	En período de vacaciones
Isabel Burgos	Referente local	Casa de Justicia Bosa		X	Incapacidad médica
Orlando González	Referente local	Casa de Justicia Barrios Unidos		X	En período de vacaciones
Martha Sarmiento	Referente local	Casa de Justicia Suba Pontevedra		X	Incapacidad médica

ORDEN DEL DÍA:

1. Verificación de quorum
2. Himnos
3. Saludo y palabras de bienvenida al Comité Distrital de Casas de Justicia a cargo del Subsecretario de Acceso a la Justicia de la SDSCJ.
4. Seguimiento al avance y al cumplimiento de los compromisos acordados en el Comité anterior, realizado el pasado 29 de noviembre de 2018.
5. Presentación del Programa Nacional de Casas de Justicia en Bogotá, por parte de la Directora de Acceso a la Justicia
 - Avances
 - Proyectos prioritarios
6. Recomendaciones generales.

DESARROLLO:**1. Verificación del quórum:**

Se verifica quorum y se da inicio al Comité.

2. Aprobación orden del día:

Se da lectura al orden del día propuesto para el Comité por parte de la dra. Verónica Urdaneta, Directora de Acceso a la Justicia, el cual es aprobado por unanimidad.

3. Seguimiento compromisos:

Se realiza seguimiento a los compromisos adquiridos en el Comité Distrital de Casas de Justicia realizado el pasado 28 de noviembre de 2018, así como su estado de avance. Al respecto, se resalta que:

	Compromisos	Nombre responsable	Entidad	Observaciones
1	Las entidades velarán por cumplir el horario de 7:00 am a 4:30 pm estipulados en los convenios.	Enlaces entidades	Todas las entidades invitadas, miembro del Programa Nacional de Casas de Justicia.	Algunas de las entidades manifiestan que el horario que prestan en las Casas de Justicia está estipulado por resolución o decreto y no es posible modificarlo.
2	Realizar capacitaciones constantemente a los funcionarios de todas las entidades que están en las Casas de Justicia sobre las competencias de cada entidad.	Enlaces entidades, supervisores de convenios	Todas las entidades invitadas, miembros del Programa Nacional de Casas de Justicia.	Se viene realizando en los Comités Locales de Casas de Justicia
3	Realizar seguimiento a las quejas y reclamos que se	Enlaces entidades, supervisores de	Todas las entidades	La SDSCJ informa que a la fecha de realización del presente

Compromisos	Nombre responsable	Entidad	Observaciones
presentan por parte de la ciudadanía en las Casas de Justicia. Las entidades informarán a la Dirección de Acceso a la Justicia sobre los resultados y seguimiento de las quejas que se interponen a sus funcionarios.	convenios	invitadas, miembro del Programa Nacional de Casas de Justicia.	Comité, no se ha reportado información relacionada al seguimiento a las quejas y reclamos por parte de la ciudadanía, por lo cual reitera su solicitud
4. Participar activamente en las Jornadas Móviles de acceso a la justicia que se promueven desde la Dirección de Acceso a la Justicia. Se enviará un cronograma con las fechas para realizar estas actividades.	Enlaces entidades, supervisores de convenios	Todas las entidades invitadas, miembro del Programa Nacional de Casas de Justicia.	La SDSCJ informa que todas las entidades vienen participando de manera activa en las jornadas dirigidas a la ciudadanía que se realizan a través de la estrategia Ven a la van y agradece el compromiso y participación.
5. Realizar acciones conjuntas para la interoperabilidad de los sistemas de información, así como remitir las cifras de atención de las entidades a la Dirección de Acceso a la Justicia. Se solicita un delegado de cada entidad para el desarrollo de una Mesa de interoperabilidad de los Sistemas.	Enlaces entidades.	Todas las entidades invitadas, miembro del Programa Nacional de Casas de Justicia.	La SDSCJ informa que durante el último periodo se ha iniciado un trabajo articulado con el Ministerio de Justicia y del Derecho, así como con la Secretaría de Integración Social. Sin embargo, debido a reportes de fallas y ante la necesidad de generar ajustes a las plataformas de información de la SDSCJ, el ejercicio de interoperabilidad se ha visto frenando, en cuanto a que se ha establecido la necesidad de contar primero con las plataformas internas en pleno y correcto funcionamiento.
6. Las entidades operadoras deberán informar a la Dirección de Acceso a la Justicia sobre las actividades a las cuales asistirán sus equipos territoriales que desempeñen sus funciones en las Casas de Justicia, que impliquen novedades en la prestación de los servicios al ciudadano.	Enlaces entidades, supervisores de convenios.	Todas las entidades invitadas, miembro del Programa Nacional de Casas de Justicia.	La SDSCJ informa que este compromiso se ha venido cumpliendo por parte de algunas entidades operadoras. Se reitera la solicitud para que todas las entidades informen las ausencias de sus funcionarios con tiempo para evitar traumatismos en la prestación del servicio.
7. Las entidades enviarán a la Dirección de Acceso a la Justicia la información de las funciones, temáticas y competencias de cada una de ellas.	Enlaces entidades, supervisores de convenios	Todas las entidades invitadas, miembro del Programa Nacional de Casas de Justicia.	La SDSCJ resalta la importancia de dar cumplimiento a este compromiso, el cual se ha reiterado en diferentes ocasiones, puesto que se evidencia cierta molestia en los usuarios por no tener claridad que casos atiende cada entidad conforme a sus competencias.

Compromisos	Nombre responsable	Entidad	Observaciones
			Por ello es importante conocerlas y socializarlas a los equipos de cada Casa de Justicia

4. Desarrollo de la sesión

Se da inicio con la presentación de los avances en el primer semestre 2019 y los proyectos prioritarios que se desarrollarán desde Dirección de Acceso a la Justicia, entre los que resaltan los siguientes:

- a) **Aumentar a 13 el número de Casas de Justicia en operación:** Bogotá ya cuenta con 13 Casas de Justicia en operación en las localidades de Bosa, Chapinero, Ciudad Bolívar, Fontibón, Kennedy, Mártires, San Cristóbal, Suba, Usaquén, Usme, Engativá, Barrios Unidos.
- b) **Aumentar en un 20% el número de ciudadanos orientados en Casas de Justicia:** desde su creación a la fecha, la SDSCJ reporta la atención de 683.632 ciudadanos, orientados en todos los equipamientos que integran el Programa Nacional de Casas de Justicia. Esta cifra supera en un 63% la meta establecida en el Plan Distrital de Desarrollo "Bogotá, Mejor para Todos".
- c) **Garantizar la presencia de diferentes operadores en las Casas de Justicia:** La SDSCJ señala que a la fecha se cuenta con 12 convenios interadministrativos y de asociación suscritos con diferentes entidades operadoras y universidades para la prestación de servicio y superación de barreras de acceso a la justicia. Se resalta la suscripción con la Personería Distrital para facilitar la presencia de Centros de Conciliación en Equidad, así como con la Cooperativa Universitaria.

En este orden de ideas, las entidades con convenio suscrito son las siguientes:

N.	Convenios	Entidad
1	Convenio Interadministrativo N.664/2017	Secretaría Distrital de Gobierno
2	Convenio Interadministrativo N. 674/2017	Consejo Superior de la Judicatura
3	Convenio Interadministrativo N. 703/2017	Secretaría Distrital de Integración Social
4	Convenio Interadministrativo N. 707/2017	Fiscalía General de la Nación
5	Convenio de Asociación N. 786/2017	Fundación Universitaria los Libertadores
6	Convenio Interadministrativo N. 788/2017	Secretaría General Supercade Engativá
7	Convenio de Asociación N. 813/2017	Pontificia Universidad Javeriana
8	Convenio de Asociación N. 858/2017	Universidad la Gran Colombia
9	Convenio de Asociación N. 739/2018	Fundación Universidad Autónoma de Colombia
10	Convenio de Asociación N. 912/2019	Universidad Cooperativa de Colombia
11	Convenio Interadministrativo N. 936/201	Personería de Bogotá

Así mismo, la SDSCJ señala el desarrollo de otras estrategias que permiten superar las barreras de acceso a la justicia con servicios de calidad, tales como:

Ven a la Van:

Las Casas de Justicia Móvil son una estrategia de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (SDSCJ) para acercar la justicia al ciudadano en los territorios más alejados y con alto grado de conflictividad en la ciudad de Bogotá.

Esta estrategia tiene el propósito fundamental contribuir a la superación de las barreras económicas, geográficas y culturales que dificultan el acceso a la justicia en el Distrito Capital, a través de la creación de espacios de

interacción con la ciudadanía que permitan establecer un diálogo en donde los usuarios de informen, participen y reciban herramientas específicas para mejorar la seguridad, la convivencia y la justicia en los barrios de la ciudad. Esta estrategia, denominada "Ven a la Van" persigue tres objetivos específicos:

- Ofrecer soluciones específicas a los delitos /conflictos de mayor incidencia en el territorio donde se hace presencia.
- Generar espacios para que los ciudadanos puedan expresar sus preocupaciones, formular preguntas o inquietudes en temas de seguridad, convivencia y justicia.
- Realizar actividades lúdicas y pedagógicas que le permitan a los ciudadanos conocer y relacionarse mejor con la Secretaría.

Durante el primer semestre del 2019, se ha logrado atender a 2.183 ciudadanos a través de la realización 298 de estas jornadas en Bogotá.

Línea única de atención al ciudadano 195, opción 7:

Ampliando la oferta de servicios de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se puso a disposición de la ciudadanía la opción 7 de la línea 195 a través de la cual se ofrece asesoría en tiempo real sobre temas de arrendamiento, deudas, conflictos familiares y vecinales, los cuales son ofrecidos en las 13 Casas de Justicia de Bogotá.

Los ciudadanos también reciben orientación en temas relacionados con el Código Nacional de Policía y Convivencia, actividades pedagógicas y los beneficios frente a las medidas correctivas.

Para garantizar una operación eficiente y sin congestiones, el 'call center' cuenta con un robusto equipo tecnológico, soporte inmediato y personal calificado para la atención al público.

El horario de atención a través de la opción 7 de la línea 195 para los temas relacionados con Casas de Justicia, es de lunes a sábado entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. Para recibir asesoría en temas del Código Nacional de Policía y Convivencia, la disponibilidad es de lunes de viernes entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m.

A través de la opción 7 de la línea 195, los ciudadanos podrán encontrar información sobre los siguientes temas:

- Orientación e información sobre la ubicación y oferta de servicios de las 13 Casas de Justicia de Bogotá.
- Asesoría para resolver conflictos familiares, de convivencia, interponer denuncias y hacer efectivos sus derechos.
- Información sobre la programación ferias de servicios de justicia y capacitaciones en dirigidas a la ciudadanía en temas como:
- Manejo asertivo de conflictos.
- Derechos y mecanismos de protección para la ciudadanía.
- Rutas de acceso a la justicia.
- Información general sobre el Código Nacional de Policía y las actividades pedagógicas que dicta la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- Orientación sobre el paso a paso a seguir en caso de ser infractor del Código Nacional de Policía.
- Direccionamiento a entidades relacionadas con el Código Nacional de Policía y Convivencia.

Capacitación a ciudadanos para la gestión de conflictos:

Atendiendo a la implementación del procedimiento "Formación y Capacitación, en el Marco del Sistema Distrital y Locales de Justicia", la Dirección de Acceso a la Justicia llevó a cabo en el primer semestre de 2019 ciclos de inducción y sensibilización a funcionarios y contratistas del Centro de Recepción e Información y de las Unidades de Mediación y Conciliación. Las temáticas expuestas responden a la necesidad de orientar a los integrantes de los equipos territoriales en el desarrollo de sus actividades y en la implementación de enfoques de atención restaurativo y diferencial, entre las que estuvieron:

- Enfoque de atención restaurativo y diferencial.
 - Sistema Distrital y Local de Justicia.
 - Conceptos básicos de mediación y gestión de conflictos.
 - Rutas de acceso a la justicia.
 - Sistema de Información Distrital de Justicia SIDIJUS (SILOJUS, SIJUSCO, JUSTICO, SUME y SICAS).
- a) **Divulgación de servicios de justicia:** La SDSCJ informa a la audiencia sobre las acciones de divulgación proyectadas para el año 2019, en aras de visibilizar el Programa Nacional de Casas de Justicia. Al respecto, se informa que la entidad se encuentra en un proceso de contratación pública para la contratación de pauta en medios masivos.
- b) **Evaluación de Satisfacción:** La SDSCJ presenta a la audiencia los resultados de la encuesta de satisfacción que se realizó para medir la percepción de calidad de los ciudadanos que se acercan a las Casas de Justicia. Los resultados se entregan de manera física a cada uno de los miembros del Comité. (anexo 1)

5. Varios

Intervención de los asistentes al Comité:

1. Fiscalía General de la Nación:

- Solicita a la Dirección de Acceso a la Justicia que se indique específicamente en que Casas se presentan inconvenientes con el cumplimiento de horario por parte de los funcionarios de esa entidad. Adicionalmente manifiesta que el horario de la entidad es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Resalta que el horario de atención al público es hasta las 4:00 p.m. toda vez que la asesoría requiere como mínimo una hora de atención.
- Solicita a la Secretaría de la Mujer que se programe una charla sobre las orientaciones que hace esa entidad con respecto a violencia de género para que pueda prestarse un mejor servicio a las usuarias, ya que hay algunos temas que desconocen. Igualmente les recomienda que, en caso de requerir acompañamiento urgente, sea la funcionaria de la Secretaría de la Mujer la que hable directamente con el Fiscal de la Casa de Justicia donde se presente el caso.
- Solicita que en los Comités de coordinación Local de Casas de Justicia se aclare la ruta por amenazas y se cite a mediación policial para direccionar a los usuarios de manera correcta.
- Ante la solicitud de la Personería de hacer una jornada de descongestión en conflictos querellables, el Fiscal solicita que la planeación se haga con anticipación y lograr que sea mucho más efectiva, puesto que se han programado algunas jornadas en las que los resultados no son tan satisfactorios.

2. Comisaría de Familia -SDIS-:

- Solicita a la Fiscalía que se actualicen las bases de datos para la recepción de denuncias, puesto que, de acuerdo con sus registros, se presentan muchos usuarios que son dirigidos a las Fiscalías que atiende en las localidades, pero no todas atienden dentro de las Casas de Justicia, que es a donde están remitiendo a los usuarios.

3. Ministerio de Justicia y del Derecho:

- Sobre el tema de los avales de las Casas de Justicia que a la fecha se encuentran pendientes de incluir dentro del Programa Nacional de Casas de Justicia, informa que notificará próximamente a la Secretaría de Seguridad, convivencia y Justicia sobre el resultado de las visitas realizadas y sobre la evaluación que realizará el Departamento Nacional de Planeación -DNP- al Programa Nacional de Casas de Justicia.
- Igualmente pregunta por la gestión realizada por la Dirección de Acceso a la Justicia, con el Ministerio de Trabajo para la presencia de Inspectores de Trabajo en las Casas de Justicia, a lo cual la directora manifiesta que el Ministerio, atendiendo al lineamiento de virtualizar sus canales de atención, éste ha decidido retirar la Inspección de Trabajo de la Casa de Justicia de Fontibón.

4. Personería de Bogotá:

- Solicita a la Fiscalía General de la Nación organizar jornadas de descongestión para conflictos querellables.
- Manifiesta que la entidad presta servicios de 7:00a.m hasta las 4:00p.m, por tanto no puede acogerse a los horarios de la Casa de Justicia hasta las 5:00p.m.

5. Universidad la Gran Colombia:

- Solicita revisar la posibilidad de asignar un computador para el Consultorio Jurídico de las Casas donde se presta este servicio.

6. Referente Local Calle 45:

- Agradece la colaboración y articulación con las entidades operadoras de la Casa lo cual se ve reflejado en la satisfacción por parte de los usuarios que visitan la Casa de Justicia.

7. Referente Local Usme:

- Agradece a las entidades la disposición para las jornadas de capacitación dirigidas a los equipos territoriales de las Casas de Justicia.
- Solicita a mediación policial claridad con respecto a la prestación del servicio en la Casa de Justicia, específicamente en el horario de atención establecido para ello.

8. Referente local Fontibón:

- Agradece la participación y colaboración de las entidades prestadoras de servicio al interior de la Casa de Justicia lo cual permite una adecuada articulación y mejora constante en la prestación de los servicios.

9. Referente local Usaquén:

- Solicita que desde las Oficinas de Gestión Humana de cada una de las entidades operadoras, se adelanten campañas para sus funcionarios, en lo relacionado con riesgo psicosocial, pues considera que debido a la labor desempeñada se debe brindar acompañamiento a los funcionarios con actividades que permitan manejo del estrés.

6. Compromisos adquiridos:

Compromisos	Nombre responsable	Entidad	Fecha límite para su cumplimiento
1. Programar jornada de actualización sobre competencias de las entidades a los funcionarios CRI	Verónica Urdaneta	Dirección de Acceso a la justicia	Noviembre 2019
2. Las entidades harán seguimiento para el cumplimiento del horario.	Todas las entidades	Dirección de Acceso a la justicia	Noviembre 2019
3. Las entidades se comprometen a participar en las jornadas de capacitación sobre competencias de cada uno de ellos.	Todas las entidades	Todas las entidades	Noviembre 2019

4. Hacer el consolidado de quejas que llegan por entidad y enviar a cada una de las entidades.	Verónica Urdaneta	Dirección de Acceso a la justicia	Agosto 2019
--	-------------------	-----------------------------------	-------------

Fecha, hora y lugar de la siguiente sesión:

Se convocará Comité Distrital del Programa Nacional de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana en el mes de diciembre.

En constancia se firman,


ALEJANDRO RELAEZ ROJAS
Subsecretario de Acceso a la Justicia
PRESIDENTE


VERÓNICA URDANETA SILVA
Directora de Acceso a la Justicia
SECRETARÍA TÉCNICA

Anexos:

1. Lista de firma de asistentes.
2. Presentación de resultados y proyectos prioritarios.

Proyectó: Mónica Rueda Quintero – Profesional Universitario DA
Revisó: Verónica Urdaneta Silva - Directora Acceso a la Justicia



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN
COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS

Proceso:

Todos los Procesos

Código:

F-DS-21

Versión:

2

Fecha Aprobación:

29/11/2016

Documento:

Listado de Asistencia

Fecha de Vigencia:

5/07/2017

TIPO DE SESIÓN:

Reunión

Sensibilización

Otro

Cual?

Comité Distrital Casca del T

HOJA 1 DE 2

TEMA:

Comité Distrital del Programa Nacional de Casos de Justicia

RESPONSABLE:

S. S. C. S. Y D.A.T

FECHA

28 06 19

HORA 2:00 pm

LUGAR:

Auditorio Casa de Justicia Calle 45

No.	NOMBRE	Nº de Identificación	DEPENDENCIA/ ENTIDAD	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA
1	ADRIANA RODRIGUEZ	51998355	Fiscalía General de la Nación	31521924	adriana.rodriguez@fiscalia.gov.co	[Firma]
2	Hilda Stella Rojas	51941791	Ministerio de Justicia - Programa D.A.T.A.S.C.	3102959406	hrojas@minjusticia.gov.co	[Firma]
3	Efrén David Gómez	1013593044	Fiscalía General	321482114	efren.gomez@fiscalia.gov.co	[Firma]
4	MARCELA SIMONE	39.448483	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS	3112089054	marcela.simone@seplaneacion.gov.co	[Firma]
5	Omar Castellanos	7.174.615	D.A.T. - S.D.S.C.T	313484431	omar.castellanos@dat.gov.co	[Firma]
6	Carolina Lincey	51.8499333	P.L. 21 211.45	3379595	carolina.lincey@pl.gov.co	[Firma]
7	Marta María Monroy	1018.434374	P.L. 03 U.I.M.E. - S.C.T.	3113703	maria.monroy@pl.gov.co	[Firma]
8	EDUARDO SANDOZ	28.357698	C.T. - USABUEN	3179545	sandoz@ct.gov.co	[Firma]
9	Sandra L. Melo	51'904.929	C.J. San Andrés Balsa	3779545	sandramelo@cj.gov.co	[Firma]
10	Nelson E. Álvarez	13924574	C.J. FONTIBON	3503	nelsonalvarez@cj.gov.co	[Firma]
11	Maria Nohel Doris	51978.329	C.J. Engativá	4401	maria.diaz@cj.gov.co	[Firma]
12	Doris Arbo Gestis	51'788340	C.T. Subo Ciudad T	3403	doris.arbo@ct.gov.co	[Firma]
13	Daniela Ceca	1019033764	Director Adm	31034165	daniela.cecac@dir.gov.co	[Firma]
14	ANADOLIA BARRA	3643339	C.J. - A.C.	363313824	anadolia@cj.gov.co	[Firma]
15	Daniel Chávez	80763439	D.A.T. - S.D.S.C.T	1031	danielchavez@dat.gov.co	[Firma]
16	[Firma]	14941791	S.C.S.	1034	[Firma]	[Firma]

TIPO DE SESIÓN: Reunión Sensibilización Otro Cual ? HOJA DE

TEMA: Comité Distrital de ASAF de Justicia RESPONSABLE: Wendy Ochoa FECHA: 28 6 19 HORA: 2:00pm

LUGAR: Caja de pastica Calle 43

No.	NOMBRE	N° de Identificación	DEPENDENCIA/ ENTIDAD	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA
17	ETIENNA PERRIER G.	72008.676	POYAL	3005429891	meneg.coon@poyal.gov.co	
18	YAMIL JAIME SALDAS	5812148	ICBF-Regional B7	3232836494	emilc.jaime@icbf.gov.co	
19	Rafael Poveda Camargo	80.200.487	SDIS - Subdir. F.d - la	318248525	rpoveda@sdis.gov.co	
20	Diana Silva Nieto	91078144	SDIS - Sub Familia	3123074939	dsilnon@sdis.gov.co	
21	Diana Corredo N.	52271.903	SDMujer	3160001	dcorredo@sdmujer.gov.co	
22	Florencia Rora Feroz	2021444	Dirección Centro de Mediación	3820450	conculacion@personarobogata.gov.co	
23	Oscar David Melo R	1020792126	Universidad la Gran Colombia	310982177	oscar.melo@ugc.edu.co	
24	Alejandra Acosta		DAJ	1028	alejandra.acosta@cgj.gov.co	
25	Maria Isabel Halabla	1013638747	DAJ	1028	maria.melendera@cgj.gov.co	
26	Nicolás García	4019014000	DAJ	110	nicolas.garcia@cgj.gov.co	
27	Maria S. Salazar	1026.277.968	Consejo de Servidores Públicos	2544750	msalazar@servidorespublicos.gov.co	
28	Genivaldo Alvarez	79406.716	Consejo de Servidores Públicos	308145294	genivaldo.alvarez@servidorespublicos.gov.co	
29	Francisco Rueda Lopez	101072003	Consejo Judicial Universitario	311221888	francisco.rueda@consejojudicial.gov.co	
30	Daniela Rosales	+1755333	Dm. Soc. Mundo Sol	312910070	drosales@mundosol.gov.co	
31	Patricia Avelina Garcia V	74058720965	POYAL	3182342374	patricia.avelina@poyal.gov.co	
32	William Vacca Vaca	1121855140	POYAL	3219685932	william.vacca@poyal.gov.co	

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS CASAS DE JUSTICIA

A continuación se presentan los resultados de la Encuesta de Satisfacción a usuarios de las trece (13) Casas de Justicia de la ciudad de Bogotá, realizada por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia con el apoyo de la firma de investigación Yanhaas.

FICHA TÉCNICA:

Tamaño de la muestra: 4.200 usuarios de Casas de Justicia registrados en el Sistema de Información de Casas de Justicia de Bogotá - SICAS con seis (6) meses de anterioridad a la realización de la encuesta.

Aplicación de la encuesta a través de llamada telefónica.

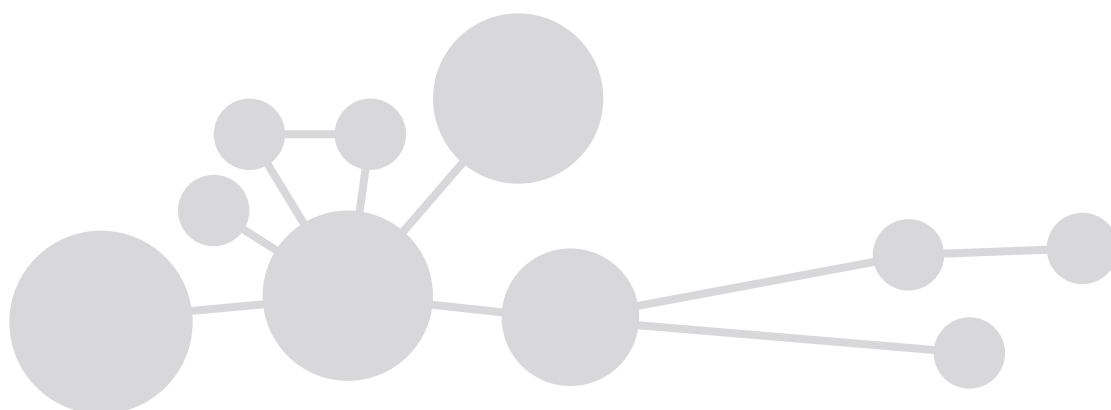
Tipo de muestra: Probabilística, estratificada y multietápica.

Periodo de realización de la encuesta: Noviembre 2018 - Marzo 2019

Conflicto	Barrios Unidos	Bosa	Chapinero	Ciudad Bolívar	Engativá	Fontibón	Kennedy	Mártires	San Cristóbal	Suba Ciudad Jardín	Suba Ponteviedra	Usaquén	Usme	Total general
1. FAMILIARES (DIVORCIO, ALIMENTOS, HERENCIAS)	177	224	79	155	65	158	135	39	141	216	56	149	153	1,747
3. SUS VECINOS (RUIDOS, BASURAS, DAÑOS)	15	9	17	7	18	8	6	16	31	3	24	14	23	191
4. SU CASA, APARTAMENTO, LOCAL O FINCA (OCUPACION, DAÑOS, ARRENDAMIENTO)	58	41	49	50	86	56	71	154	70	24	121	54	76	910
5. LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD (AFILIACION, CITAS, MEDICAMENTOS)	3	5	5	7	10	7	8		6			6		57
6. SU EMPLEADOR, EN SU LUGAR DE TRABAJO O LABORALES (PAGOS, SINDICATOS, MALTRATO)	11	9	20	5	10	15	3	3	2	5	9	12	2	106
8. DEUDAS (FALTA DE PAGO, TARJETAS DE CREDITO, INTERESES)	19	13	18	18	19	15	30	31	11	7	29	9	15	234
9. DELITOS (ROBOS, CORRUPCION, LESIONES PERSONALES)	15	47	81	44	78	41	33	19	33	31	48	42	28	540
Total general	298	348	269	286	286	300	286	262	294	286	287	286	297	3,785

SOBRE LOS EQUIPAMIENTOS:

1. En una escala de 1 a 5 - en dónde 1 es muy insatisfecho y 5 es altamente satisfecho - ¿cómo califica cada uno de los siguientes aspectos de las Casas de Justicia?

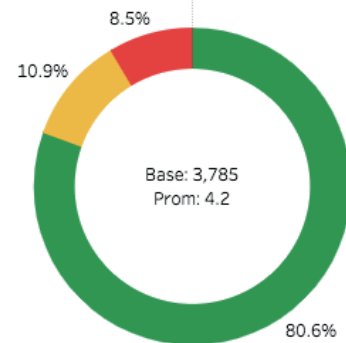


AGRUPACIONES

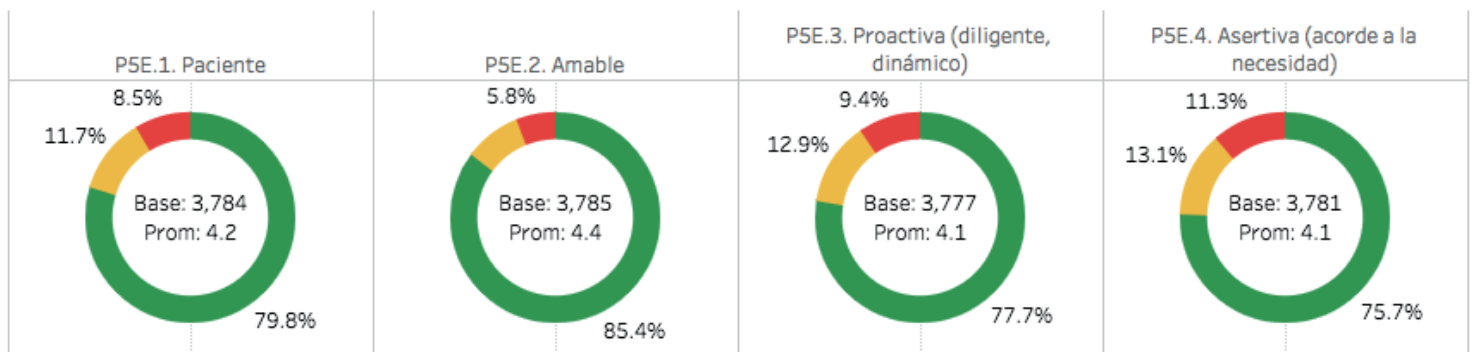
- TTB (4+5)
- MB (3)
- BTB (1+2)

SOBRE EL CENTRO DE RECEPCIÓN E INFORMACIÓN - CRI

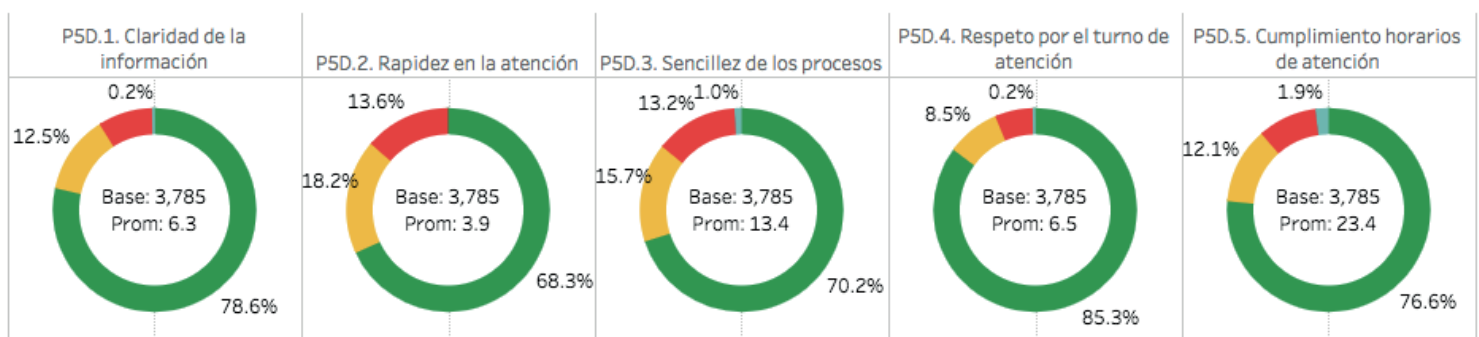
2. En una escala de 1 a 5 - en dónde 1 es muy insatisfecho y 5 es altamente satisfecho - ¿cómo califica la atención recibida por parte de los funcionarios del Centro de Recepción e Información - CRI- ?



3. En una escala de 1 a 5 - en dónde 1 es muy insatisfecho y 5 es altamente satisfecho - su inquietud fue atendida por el CRI de manera:

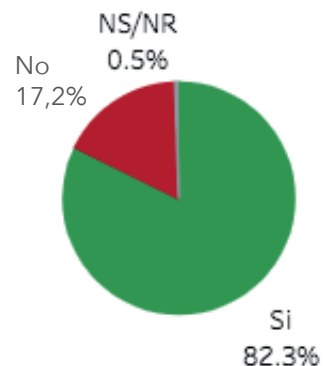


4. En una escala de 1 a 5 - en dónde 1 es muy insatisfecho y 5 es altamente satisfecho - cómo califica cada uno de los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido por el CRI?

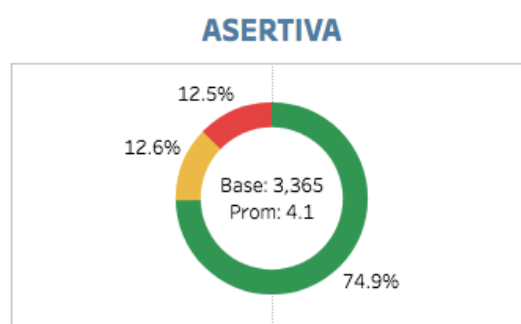
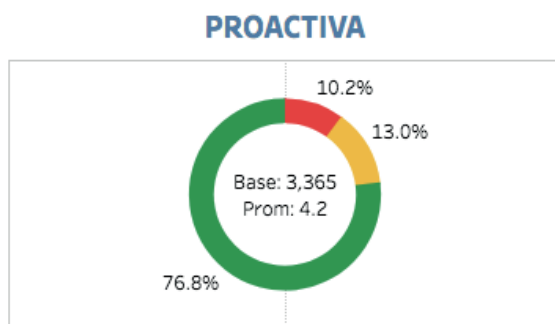
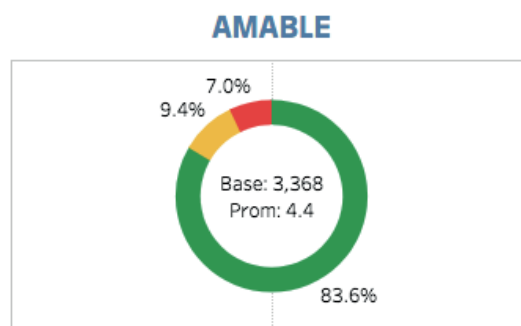
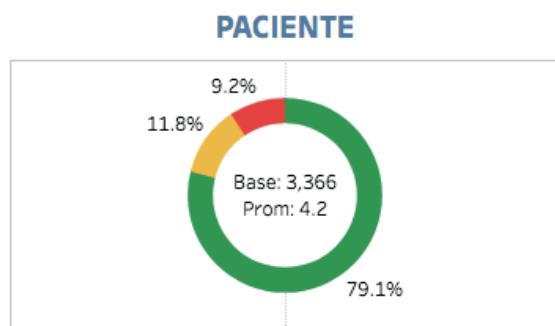


SOBRE LAS ENTIDADES OPERADORAS:

5. Una vez usted fue remitido por el CRI a las entidades operadoras, recibió atención de su parte?



6. En una escala de 1 a 5 - en dónde 1 es muy insatisfecho y 5 es altamente satisfecho - su inquietud fue atendida por la entidad (es) operadoras de manera:



AGRUPACIONES
■ TTB (4+5)
■ MB (3)
■ BTB (1+2)

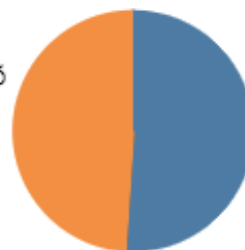
7. El trámite establecido por la entidad para resolver su caso, ¿todavía está en curso? o ya se finalizó?



SOBRE LA TRANSFORMACIÓN DEL CONFLICTO:

8. El conflicto por el cual Usted se acercó a la Casa de Justicia, ¿aún continúa? ¿o ya se solucionó?

Ya se solucionó
49.0%



Aún continúa
51.0%

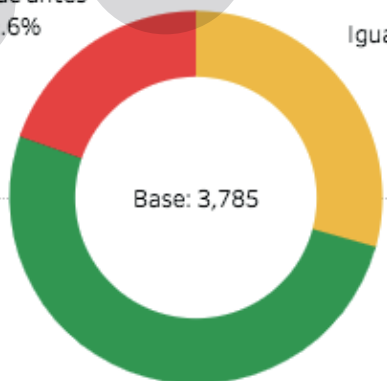
9. Hoy, usted considera que su caso está:

Peor que antes
19.6%

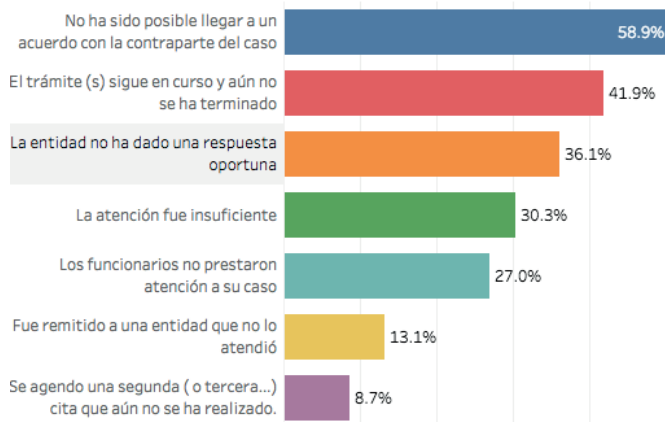
Igual que antes
29.4%

Mejor que antes
51.1%

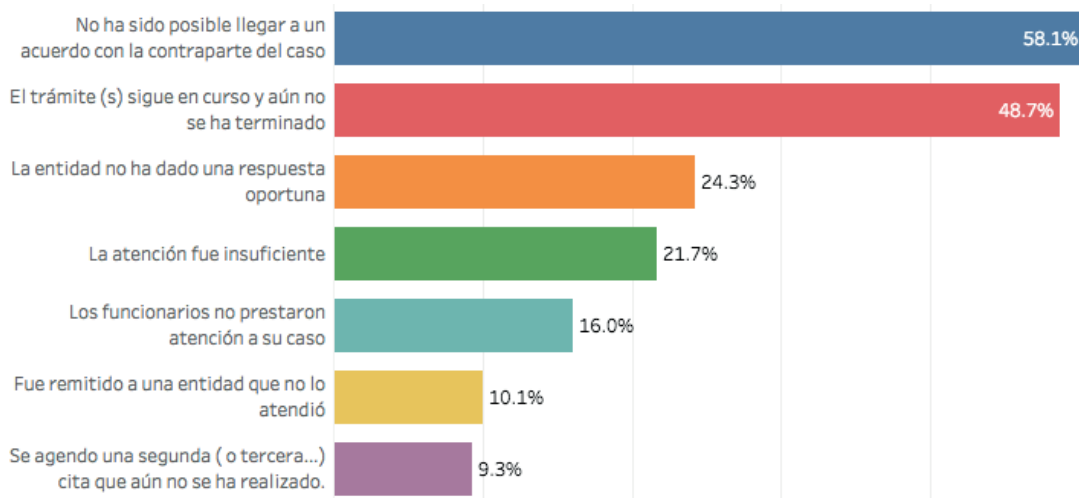
Base: 3,785



10. Por qué considera que su caso ha empedorado?

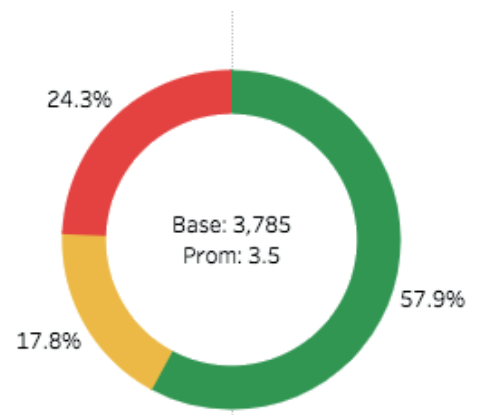


11. Por qué considera que su caso ha permanecido igual?

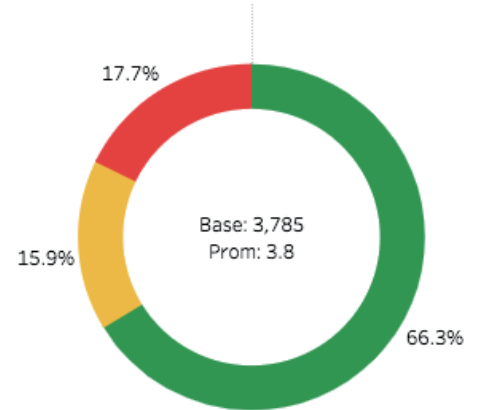


VALORACIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS EN CASAS DE JUSTICIA

12. En una escala de 1 a 5, a nivel general ¿Qué tan fácil o difícil es llevar a cabo un trámite en una Casa de Justicia?



13. En una escala de 1 a 5, a nivel general ¿qué tan satisfecho se encuentra con las Casas de Justicia?



13. En una escala de 1 a 5, a nivel general ¿qué tan dispuesto estaría usted en recomendar las Casas de Justicia para resolver un conflicto?

