



## Formato para la sistematización de los Diálogos Ciudadanos y Audiencia Públicas de Rendición de cuentas

<b>Entidad y/o Alcaldía Local:</b> Dirección de Acceso a la Justicia - Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia		<b>Fecha:</b> 18/11/2024	<b>Lugar/medio(plataforma):</b> Casa de Justicia Ciudad Bolívar
<b>Nombre del espacio:</b> Diálogo ciudadano			
<b>Hora de inicio:</b> 9:00 am	<b>Hora de finalización:</b> 12:30pm	<b>Número de asistentes presenciales:</b> 10	<b>Numero de asistentes Virtuales:</b> 0
<b>Nombre de la persona que sistematiza:</b>	Sofia Vasquez Forero	<b>Nombre del/la moderador/a del diálogo ciudadano:</b>	Miguel Ángel Martínez
<b>Cargo, área:</b>	Contratista - Planeación de la Dirección de Acceso a la Justicia	<b>Cargo, área:</b>	Profesional Universitario de la Dirección de Acceso a la Justicia
<b>Correo electrónico:</b>	sofia.vasquez@scj.gov.co	<b>Correo electrónico:</b>	miguel.martinez@scj.gov.co
<b>Número celular de contacto:</b>		<b>Número celular de contacto:</b>	

### 1. Temas presentados por el/la Directivo-a de la entidad durante la jornada

1. Orientación sobre Ruta Mujer			
2. Orientación sobre Unidades de Mediación de Conflictos			
3. Estrategia de Facilitadores			

### 2. Interlocución ciudadanía - entidad

Inquietudes, observaciones o propuestas de la ciudadanía	Respuesta a las inquietudes presentadas	Compromisos asumidos
Falta de seguimiento por parte de la entidad, frente a los procesos por parte del ciudadano. En este caso Ruta mujer, se realizó diligentemente la denuncia pero se omitió un acompañamiento a la misma.	<p>Se llevará a cabo una socialización interna para abordar los posibles percances que puedan surgir en los procesos relacionados con las demandas o la falta de acompañamiento a los ciudadanos. Este proceso implicará una revisión detallada y exhaustiva de cada situación, con el fin de identificar adecuadamente las denuncias, comprender las causas de la falta de seguimiento y evaluar los posibles obstáculos que hayan impedido una atención oportuna.</p> <p>Además, se trabajará en la elaboración de una respuesta integral, que no sólo se limite a la identificación de los problemas, sino que también contemple acciones correctivas para garantizar que se brinde el seguimiento pertinente a cada denuncia. Todo esto se realizará de acuerdo con el protocolo establecido por Ruta Mujer, asegurando que cada caso reciba la atención adecuada y que se cumplan los estándares de calidad y eficiencia en la atención a las víctimas.</p>	Sin compromiso.

<p>No se le está dando la visibilidad suficiente a la Ruta Mujer, teniendo en cuenta que la ciudadanía desconoce muchos servicios dentro de la ruta.</p>	<p>Se reconoce que la limitada visibilidad del servicio de Ruta Mujer constituye una barrera significativa que dificulta el acceso de la ciudadanía, especialmente de las mujeres que más podrían beneficiarse de este programa. Esta situación subraya la necesidad de implementar acciones concretas que permitan ampliar el alcance y mejorar el conocimiento público sobre los recursos y las oportunidades que ofrece el servicio.</p> <p>En este sentido, se llevará a cabo una socialización interna con el propósito de analizar y fortalecer la estrategia de comunicación asociada al servicio. Este proceso incluirá la evaluación de los canales actuales de difusión, la identificación de áreas de mejora y la propuesta de nuevas iniciativas que garanticen una mayor cobertura y efectividad en la transmisión de información.</p> <p>El objetivo final es generar un impacto positivo y tangible en la vida de las mujeres, asegurando que puedan acceder a los servicios de asistencia de manera oportuna y adecuada. Además, se busca</p>	<p>Sin compromiso.</p>
<p>El servicio de interpretación resulta ser óptimo, la participación de personas sordas demuestra la inclusión que contempla la entidad. Se espera que la convocatoria en la localidad llegue a ser más amplia y con un horario que no sea laboral.</p>	<p>Se agradeció por la observación y se pasará la inquietud al área correspondiente acerca de la convocatoria para futuros diálogos.</p>	<p>Sin compromiso.</p>
<p>Se debe hacer más claridad y difusión del servicio de Unidades de Mediación y Conciliación.</p>	<p>Se realizó una socialización más profunda del servicio de las Unidades de Mediación y Conciliación.</p> <p>Asimismo, se propone ajustar los canales virtuales y presenciales para maximizar su impacto y mejorar la visibilidad de cada uno de los servicios</p>	<p>Sin compromiso.</p>
<p>¿Las rutas de violencia tienen un enfoque diferencial de género o los hombres también pueden acudir a estos servicios?</p>	<p>Los servicios son para todas las poblaciones, en este sentido, la Ruta Mujer hace una articulación para estos casos.</p>	<p>Sin compromiso.</p>
<p>Dentro de las aplicaciones a las Casas de Justicia se debería tener en cuenta un factor diferencial para el acompañamiento profesional de personas sordas.</p>	<p>Se reconoce la legítima preocupación de la ciudadanía en torno a la necesidad de fomentar la inclusión en el equipo profesional de las Casas de Justicia, entendiendo que este aspecto resulta fundamental para garantizar la representatividad, la equidad y la diversidad en la prestación de los servicios.</p> <p>En respuesta a esta inquietud, se considera prioritario avanzar en la socialización de una propuesta que permita sensibilizar y generar consenso en torno a esta necesidad. Este proceso incluirá la presentación de argumentos sólidos, el análisis de casos exitosos y la identificación de las mejores prácticas que faciliten la implementación de una estrategia integral.</p> <p>De este modo, se busca sentar las bases para, en el futuro, incorporar políticas inclusivas que fortalezcan el impacto y la calidad de los servicios ofrecidos por las Casas de Justicia, beneficiando a toda la comunidad y promoviendo un modelo de justicia más accesible y representativo</p>	<p>Sin compromiso.</p>
<p>Sería bueno aumentar el cuerpo de vigilancia para que se incrementen los espacios seguros; asimismo, ampliar los servicios de interpretación para otras entidades del distrito.</p>	<p>Se reconoce la inquietud de la ciudadanía en relación con la importancia de fomentar la inclusión dentro del equipo profesional de las Casas de Justicia. Esta necesidad refleja un llamado a fortalecer la representatividad, diversidad y equidad en los servicios ofrecidos, garantizando que respondan de manera más efectiva a las realidades y necesidades de toda la población.</p> <p>Con el objetivo de abordar esta preocupación, se trabajará en la socialización de una propuesta estratégica que permita analizar y proyectar los ajustes necesarios para incorporar enfoques inclusivos en la composición del cuerpo profesional. Este proceso será clave para construir una hoja de ruta que, en el futuro, viabilice la implementación de dicha estrategia, asegurando un impacto positivo y sostenible en los servicios prestados por las Casas de Justicia.</p>	<p>Sin compromiso.</p>

<p>Sería loable garantizar la protección constitucional a la ciudadanía haciendo ajustes razonables a la participación y contratación de la comunidad que esté categorizada con algún tipo de discapacidad, basado en la ley 1018 de 2013.</p>	<p>Se entiende la preocupación del ciudadano frente a la necesidad de la inclusión en el cuerpo profesional de las Casas de Justicia.</p> <p>Se socializará la propuesta para poder llevar a cabo en un futuro esta estrategia.</p>	<p>Sin compromiso.</p>
<p>Se necesita un ajuste razonable frente a los apoyos visuales, teniendo en cuenta que no todas las señas son iguales a nivel nacional. Del mismo modo, la comunidad solicita una aclaración frente a la posibilidad de una orientación vía WhatsApp.</p>	<p>Estamos en proceso de ajustes y adaptaciones, WhatsApp es un canal que se está fortaleciendo lentamente, pero en este momento está únicamente de forma escrita. Por otro lado, en la página web de la Secretaría ya se tienen algunos videos con los ajustes.</p> <p>Ajustar los canales virtuales para que cuenten con los ajustes razonables para responder a las necesidades de la comunidad sorda.</p>	<p>Sin compromiso.</p>
<p>Según la ley 982 de 2005 debe cambiarse en la página web la expresión a "lengua de señas."</p>	<p>Como entidad, hemos estado comprometidos con un proceso constante de mejora, buscando fortalecer nuestras capacidades y ofrecer servicios cada vez más inclusivos y eficientes. En este contexto, hemos priorizado la capacitación dirigida a mejorar nuestra comunicación con la comunidad sorda, reconociendo la importancia de establecer canales accesibles y efectivos que permitan una interacción más fluida y respetuosa.</p> <p>Asimismo, comprendemos que brindar un mejor servicio no solo implica aprender nuevas herramientas de comunicación, sino también adquirir habilidades específicas que nos permitan entender las necesidades particulares de esta población. Este enfoque nos motiva a continuar trabajando en el desarrollo de competencias que promuevan una atención más integral e inclusiva, garantizando que todos los ciudadanos puedan acceder a nuestros servicios de manera equitativa y digna.</p>	<p>Sin compromiso.</p>
<p>¿Cuál es el costo de los servicios ofrecidos por las Casas de Justicia?, ¿quiénes son los encargados de realizar la gestión?</p>	<p>Todos los servicios ofrecidos son completamente gratuitos, lo cual garantiza el acceso equitativo a los mismos para toda la ciudadanía. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la estrategia de facilitadores no incluye la representación jurídica directa en los casos atendidos.</p> <p>En aquellos casos donde no es posible brindar este tipo de asistencia, se informa oportunamente al ciudadano sobre la situación, orientándolo para que pueda gestionar la obtención de un abogado de manera independiente. Este proceso busca asegurar que, incluso en ausencia de representación directa, el ciudadano reciba la información y el acompañamiento necesario para avanzar en la resolución de su caso de forma adecuada y efectiva</p>	<p>Sin compromiso.</p>
<p>¿Cómo funciona el servicio de facilitadores para las personas sordas?</p>	<p>Se detalla que el ciudadano llega al CRI con el apoyo de un intérprete, quien facilita la comunicación desde el primer contacto. Una vez allí, se identifica la necesidad específica del ciudadano, y, dependiendo del caso, se remite al facilitador correspondiente, siempre asegurando que el intérprete continúe acompañando al ciudadano durante todo el proceso, garantizando una correcta comprensión y comunicación en todo momento.</p> <p>En el caso de que se trate de un derecho de petición, este se entrega directamente al ciudadano, sin necesidad de intermediarios. Por otro lado, si se trata de una tutela o demanda, el proceso se lleva a cabo directamente a través de la página correspondiente, asegurando que el ciudadano reciba la orientación necesaria para completar los trámites de manera eficiente.</p> <p>En todos los casos, se garantiza un seguimiento continuo, con el apoyo constante del intérprete, para asegurar que el proceso se realice de manera efectiva, manteniendo la comunicación clara y accesible en todo momento, y velando por el cumplimiento de los derechos del ciudadano.</p>	<p>Sin compromiso.</p>

<b>3. Temas recurrentes presentados por la ciudadanía en el Diálogo Ciudadano o Audiencia Pública de Rendición de Cuentas - RdC de la Entidad</b>	
Falta de visibilización de los servicios de las Casas de Justicia, sobretodo UMC.	Desconocimiento sobre la gratuidad de los servicios ofrecidos en las Casas de Justicia.
Adaptación tanto en canales virtuales como en presenciales de la lengua de señas.	
Acompañamiento más integral con el ciudadano en los procesos que lleve.	
Opiniones favorables sobre el servicio de intérpretes dentro de las casas de justicia.	
<b>4. Relación de anexos: relatoría o reporte que incluya Agenda del evento, Participantes, Metodología, Desarrollo de la reunión, Registro audiovisual (fotografías, link de transmisión), Listados de asistencia y Consolidado de los formatos de evaluación de la Veeduría Distrital</b>	
1. Se adjunta documento en word con los anexos de la sistematización de diálogo (fotografía, listado de asistencia, agenda del evento, participantes y metodología)	
2. Se envía el video de convocatoria para el diálogo	



ANEXO

# Sistematización Diálogos Ciudadanos



SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA





## Tabla de contenido

1. <i>Ficha Técnica Diálogo Ciudadano</i> .....	2
2. <i>Agenda del Evento: Diálogo Ciudadano sobre Ruta Mujer y Servicios de Casa de Justicia</i> .....	3
3. <i>Metodología utilizada para el desarrollo de diálogo ciudadano</i> .....	6
4. <i>Previo al evento</i> .....	7
5. <i>Ejecución del evento</i> .....	9
6. <i>Seguimiento</i> .....	11
7. <i>Registro Audiovisual</i> .....	13
8. <i>Asistencia y evaluación del evento</i> .....	15



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

## 1. Ficha Técnica Diálogo Ciudadano

**Fecha:** 18/Nov/2024

**Lugar:** Casa de Justicia Ciudad Bolívar

**Link de la Transmisión:** No hay enlace, ya que no se hará transmisión en vivo

**Hora:** 9:00 am – 11:00 am

**Sector:** Ciudad Bolívar

**Número de Asistentes:** 10



**¿CONOCE  
LAS CASAS  
DE JUSTICIA  
DE BOGOTÁ?**

**Entérese de los servicios que  
ofrecemos sin costo a la ciudadanía:**

- Ruta de Atención a Mujeres Víctimas de Violencias.
- Mediación para la resolución de conflictos
- Orientación para redacción y radicación de tutelas y demandas

Participe en el Diálogo Ciudadano sobre las Casas de Justicia:

**18** de nov. | **9:00 a. m.**  
a **11:00 a. m.** | Casa de Justicia de Ciudad Bolívar  
(Diagonal 62 sur # 20f - 20)



SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA



## 2. Agenda del Evento: Diálogo Ciudadano sobre Ruta Mujer y Servicios de Casa de Justicia

**Duración total:** 120 minutos

- **Objetivo:** Introducir a los asistentes al propósito del diálogo ciudadano, explicar la metodología y contextualizar la relevancia de las Casas de Justicia.
- **Descripción:**
  - Presentación inicial sobre **¿Qué es una Casa de Justicia y por qué nos interesa este espacio?**
  - Explicación de la metodología:
    - Proyección de videos.
    - Socialización grupal mediante preguntas orientadoras.
    - Sistematización de los aportes.
  - Pregunta abierta: **¿Quiénes han utilizado los servicios de la Casa de Justicia?**
  - Espacio para que algunos asistentes compartan brevemente sus experiencias (3-5 minutos).

### Presentación de Servicios (60 minutos en total, 20 minutos por servicio)

Cada presentación incluye la proyección del video y la socialización guiada.

#### a. Servicio: Ruta Mujer (20 minutos)

- **Objetivo:** Informar sobre el servicio de Ruta Mujer y recoger impresiones y sugerencias para mejorarlo.
- **Descripción:**
  - **Proyección del video** (5 minutos) para dar a conocer el servicio.
  - **Socialización grupal** (15 minutos) utilizando las preguntas orientadoras:
    - ¿Qué le gustó y qué no le gustó de los servicios presentados?
    - De acuerdo con tu experiencia y lo dialogado, ¿qué sugerirías para mejorar el servicio?
  - Espacio para que los asistentes expresen sus opiniones mientras el relator toma nota.

#### b. Servicio: UMC (Unidad Móvil de Conciliación) (20 minutos)

- **Objetivo:** Explicar las características y beneficios de la UMC, promoviendo el análisis crítico del servicio.
- **Descripción:**
  - Proyección del video (5 minutos).
  - Socialización grupal (15 minutos) con las mismas preguntas orientadoras.

**c. Servicio: Facilitadores (20 minutos)**

- **Objetivo:** Compartir el rol y la importancia de los facilitadores, identificando oportunidades de mejora en su servicio.
- **Descripción:**
  - Proyección del video (5 minutos).
  - Socialización grupal (15 minutos) con las mismas preguntas orientadoras.

**Reflexión Final y Sistematización de Aportes (25 minutos)**

- **Objetivo:** Consolidar las ideas y sugerencias aportadas durante el diálogo y priorizar las propuestas más relevantes.
- **Descripción:**
  - **Actividad grupal:**
    - Identificación de puntos clave a partir de las discusiones.
    - Priorización de las sugerencias más importantes mediante una votación o dinámica consensuada.
  - Resumen preliminar presentado por el relator.
  - Espacio para observaciones finales de los asistentes.

**Cierre y Evaluación (10 minutos)**

- **Objetivo:** Agradecer la participación de los asistentes y evaluar la calidad y pertinencia del espacio de diálogo.
- **Descripción:**
  - Palabras de cierre y agradecimientos.
  - Explicación de los próximos pasos para incorporar las sugerencias recolectadas.
  - Invitación a los asistentes a completar una breve evaluación mediante un formulario forms:
    - Escaneo del código QR.

**2.1.1. Roles y Funciones del Equipo de Facilitación**

- **Moderadores: (Valentina y Sofia)**
  - Facilitan el diálogo en cada stand, promoviendo un ambiente de respeto y manteniendo el orden de la participación.
  - Formulan preguntas adicionales si es necesario para profundizar en las respuestas.
- **Relatores: (Ivonne Alexandra y Miguel)**
  - Toman nota detallada de las ideas y comentarios en cada stand, categorizando la información en *fortalezas*, *sugerencias de mantenimiento* y *áreas de mejora*.
  - Al final, resumen los aportes recogidos para presentarlos en el cierre del diálogo.

Lo ideal es que tanto los moderadores como los relatores sean personas de la DAJ.

### 2.1.2. Materiales Necesarios

1. **Equipos Tecnológicos:**
  - a. **Computador portátil:** Para la proyección de los videos correspondientes a los servicios (Ruta Mujer, UMC y Facilitadores).
  - b. **Proyector:** Para mostrar los videos a todos los asistentes en un formato accesible y visualmente claro.
2. **Dispositivos Móviles:**
  - c. **Celulares o tabletas:** Facilitados por los asistentes o el equipo organizador, para acceder al formulario de evaluación mediante el código QR al final del evento.
3. **Recursos Humanos Especializados:**
  - d. **Dos intérpretes de lengua de señas colombiana (LSC):** Para garantizar la inclusión y accesibilidad del espacio para la comunidad sorda participante.

Estos materiales fueron esenciales para asegurar el desarrollo adecuado del evento, facilitando tanto la difusión de la información como la participación activa de todos los asistentes, independientemente de sus capacidades comunicativas.

### 3. Metodología utilizada para el desarrollo de diálogo ciudadano

El Diálogo Ciudadano tiene como objetivo fomentar la participación activa de los asistentes, promoviendo un intercambio de ideas inclusivo y orientado a mejorar los servicios de la Casa de Justicia. La metodología combina herramientas audiovisuales, discusión guiada y sistematización de aportes en un espacio accesible para todos los participantes.

#### Estructura del Diálogo

##### 1. Introducción y Contextualización

Se comienza explicando el propósito del evento y su relevancia para la comunidad, destacando el rol de las Casas de Justicia.

- a. Se introduce a los asistentes en la dinámica del evento, enfatizando que será un espacio de escucha activa y construcción colectiva.
- b. Se plantea una pregunta inicial para incentivar la participación: **¿Quiénes han utilizado los servicios de la Casa de Justicia?**
- c. Algunos asistentes pueden compartir brevemente sus experiencias, estableciendo un vínculo con los servicios a tratar.

##### 2. Presentación de los Servicios

Cada servicio será presentado mediante un video breve. Estos materiales audiovisuales permiten a los asistentes conocer las características, objetivos y beneficios de los servicios ofrecidos (Ruta Mujer, UMC y Facilitadores).

##### 3. Socialización Guiada

Después de cada video, se abrirá un espacio de socialización estructurado en dos preguntas orientadoras:

- **¿Qué le gustó y qué no le gustó de los servicios presentados?**
- **De acuerdo con tu experiencia y lo dialogado, ¿qué sugerirías para mejorar el servicio?**

Los participantes tendrán tiempo para reflexionar y compartir sus ideas, mientras un relator registra los aportes de manera organizada. Este proceso garantiza que todas las voces sean escuchadas y consideradas.

##### 4. Accesibilidad e Inclusión



Para asegurar la participación plena de la comunidad sorda, estarán presentes dos intérpretes de lengua de señas que facilitarán la comunicación durante todo el evento.

## 5. Sistematización de Aportes

A lo largo del diálogo, un relator documentará las ideas, sugerencias y puntos clave. Al final del evento, se presentará un resumen preliminar de los aportes realizados, promoviendo una reflexión final colectiva.

## 6. Evaluación y Cierre

- Para evaluar el espacio, se invita a los asistentes a escanear un código QR que los llevará a un formulario digital. Este incluye preguntas sobre la pertinencia del evento, la calidad del diálogo y sugerencias para mejorar futuros encuentros.
- El evento concluye con un agradecimiento a los asistentes y una explicación sobre cómo serán utilizados los aportes recogidos.

Código QR para diligenciar la evaluación del diálogo:



## 4. Previo al evento

### 1. Revisión y Definición de Objetivos del Evento

- **Descripción:** Se establecieron los objetivos generales y específicos del diálogo ciudadano, asegurando que los temas a tratar respondan a las inquietudes ciudadanas y a los intereses de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Este proceso fue clave para definir la metodología participativa y los temas específicos en los stands.

### 2. Planificación de Logística y Recursos



- **Descripción:** Se realizó una lista de recursos y materiales necesarios, incluyendo el equipo audiovisual, pizarras, tarjetas de opinión y material para los stands, garantizando que todos los elementos estén disponibles y preparados para el día del evento. Además, se seleccionaron y capacitaron los moderadores y relatores, que facilitarán el diálogo y documentarán los aportes de la ciudadanía.

### 3. Proceso de Convocatoria (responsable: Valentina Giraldo)

- **Descripción:** Valentina Giraldo se encargó del proceso de convocatoria, asegurando una amplia difusión del evento entre la ciudadanía. La convocatoria se realizó a través de diversos canales de comunicación (redes sociales, correo electrónico y carteles informativos en puntos clave de la comunidad), con el objetivo de alcanzar a personas interesadas en compartir sus experiencias y sugerencias sobre las Casas de Justicia.
- **Objetivo:** Atraer a un público representativo y diverso, facilitando la participación activa de la ciudadanía en el diálogo.

### 4. Comunicación de los Objetivos y la Metodología

- **Descripción:** Antes del evento, se compartió información sobre los objetivos y la dinámica de participación para que los asistentes lleguen familiarizados con el propósito del diálogo y el formato de los stands, rotación de grupos y actividades lúdicas.

### 5. Elaboración de los Materiales Informativos y de Apoyo

- **Descripción:** Se desarrollaron materiales de apoyo, como la presentación de videos de la entidad, para proyectarlos en el evento y dar contexto sobre los servicios de Casas de Justicia. Estos materiales están diseñados para introducir los temas de manera visual y accesible, facilitando la reflexión de los asistentes.

### 6. Coordinación de Roles y Responsabilidades

- **Descripción:** Se asignaron roles específicos a los moderadores y relatores para asegurar que cada etapa del diálogo sea eficiente y ordenada. Los moderadores y relatores recibieron una capacitación para manejar la dinámica de los stands, el control de tiempos y la recopilación de datos.

## 5. Ejecución del evento

El Diálogo Ciudadano sobre los servicios de las Casas de Justicia, con énfasis en la Ruta Mujer, la Unidad Móvil de Conciliación (UMC) y los Facilitadores, permitió la participación activa de diversos actores, incluyendo representantes de la comunidad sorda, quienes aportaron valiosas perspectivas para fortalecer los servicios. A continuación, se presentan los detalles discutidos durante el evento:

### ❖ Ruta Mujer

El espacio inició con la presentación de la Ruta Mujer, un servicio enfocado en la atención y protección de las mujeres frente a situaciones de violencia.

- **Aspectos positivos:**
  - Olga destacó la **eficacia del servicio**, resaltando que no hay congestión en la atención y que se brinda apoyo a mujeres que no cuentan con un abogado. También valoró la asesoría sobre los derechos de las mujeres.
  - La participación de las comisarías de familia y la Secretaría Distrital de la Mujer (SDM) en el proceso fue señalada como una ventaja clave, por la orientación jurídica y psicosocial que ofrecen.
- **Aspectos para mejorar:**
  - Olga también mencionó que, aunque fue contactada inicialmente tras interponer una denuncia, no hubo un seguimiento continuo, lo que genera la percepción de que las entidades "se olvidan" de los casos.
  - Se identificó la necesidad de un **acompañamiento más prolongado** para garantizar el cierre adecuado de los procesos.
- **Sugerencias y expectativas:**
  - **Difusión limitada:** Varios asistentes, como CJ, mencionaron que muchas mujeres desconocen la existencia de este servicio, por lo que se sugirió mejorar la promoción para que más personas puedan acceder a él.
  - Vladimir recomendó ajustar la convocatoria a estos espacios de socialización, proponiendo mayor anticipación (al menos cinco días) y horarios más accesibles para quienes trabajan.
- **Reflexión temática:**

Magda enfatizó la importancia de no minimizar las violencias psicológicas, patrimoniales y otras no físicas, explicando cómo estas pueden escalar hasta casos graves como el feminicidio. Resaltó la articulación entre entidades como la Fiscalía, las Comisarías de Familia, y la SDM para brindar un acompañamiento integral.

### ❖ Unidad Móvil de Conciliación (UMC)

La UMC fue presentada como un servicio que facilita la resolución de conflictos mediante mediación imparcial.

- **Comentarios generales:**
  - Algunos asistentes mencionaron que **desconocían la existencia de este servicio** hasta el evento, evidenciando una necesidad de mayor divulgación.
  - Se destacó la importancia de la imparcialidad en los procesos, pero se mencionaron casos puntuales donde esta percepción no se cumplió, como en conflictos relacionados con Juntas de Acción Comunal (JAC).
- **Preguntas ciudadanas:**
  - John Vanegas preguntó si las rutas de atención están disponibles también para hombres. La respuesta fue afirmativa, destacando que todos los servicios de la Casa de Justicia están diseñados para atender a todas las poblaciones.

#### ❖ **Facilitadores**

Se presentó la estrategia de Facilitadores, abogados que orientan a los ciudadanos en la elaboración de derechos de petición, tutelas y demandas a nombre propio.

- **Aspectos destacados:**
  - Vladimir valoró la importancia de los Facilitadores, especialmente para garantizar el acceso a la justicia en igualdad de condiciones.
  - Se subrayó que los servicios son gratuitos, aunque no incluyen representación jurídica directa.
- **Perspectiva de la comunidad sorda:**
  - John mencionó que los videos explicativos deben ser más accesibles para las personas sordas, incluyendo **ajustes razonables** como traducción completa en lengua de señas.
  - También se propuso un canal de WhatsApp adaptado, que permita comunicación fluida en lengua de señas, ya que el actual sistema basado en texto presenta barreras para algunas personas sordas.
- **Respuestas y compromisos:**
  - Magda explicó que el canal de WhatsApp está en proceso de fortalecimiento y que se está trabajando en la capacitación del personal para garantizar una atención más inclusiva.

#### **Participación de la Comunidad Sorda**

La comunidad sorda tuvo un rol destacado en la jornada, compartiendo perspectivas y sugerencias sobre la accesibilidad de los servicios:

- Vladimir y otros participantes resaltaron la necesidad de contar con **intérpretes suficientes** en todas las Casas de Justicia, ya que los recursos actuales son limitados.
- También se propuso que se contraten profesionales sordos como referentes en las entidades.
- Se enfatizó la importancia de usar términos adecuados y respetuosos para referirse a esta población, promoviendo una mayor comprensión de sus derechos y necesidades.

### Reflexión Final

El evento concluyó con un llamado a fortalecer la articulación entre entidades y garantizar una atención inclusiva, accesible y constante para todas las poblaciones. Los asistentes destacaron la importancia de estos espacios de participación como un medio para identificar áreas de mejora y proponer soluciones concretas.

### Enlace sobre nota del diálogo ciudadano:

<https://scj.gov.co/es/noticias/m%C3%A1s-135000-personas-han-accedido-los-servicios-las-casas-justicia-bogot%C3%A1>

### 6. Seguimiento

En atención a las observaciones y sugerencias recibidas durante el Diálogo Ciudadano, desde la Dirección de Acceso a la Justicia se implementaron las siguientes acciones para garantizar el fortalecimiento de los servicios ofrecidos y fomentar una mayor inclusión:

- **Inclusión y Accesibilidad para la Comunidad Sorda**

#### **Socialización con el Equipo de Comunicaciones:**

Se dialogó con el equipo de comunicaciones para abordar las necesidades identificadas en el diálogo, priorizando:

- La revisión de los videos institucionales para garantizar ajustes razonables que faciliten la comprensión por parte de las personas sordas.
- Correcciones en el contenido de la página web, dando lugar a los lineamientos correctos para la comunidad sorda.

#### **Capacitación del Personal:**

Se reforzaron las directrices hacia el personal de atención al público, promoviendo habilidades en comunicación inclusiva y sensibilización frente a las necesidades de la comunidad sorda.

- **Balance General y Percepción Ciudadana**

**Comentarios positivos:**

La ciudadanía destacó de manera especial la calidad del evento y la apertura de la entidad para escuchar y responder a las inquietudes planteadas. Las felicitaciones recibidas subrayaron la efectividad del equipo organizador en la planificación y ejecución del espacio participativo.

**Ausencia de PQRS:**

No se recibieron peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) formales tras el evento, lo que refleja una percepción positiva de los servicios y del diálogo promovido por la entidad.

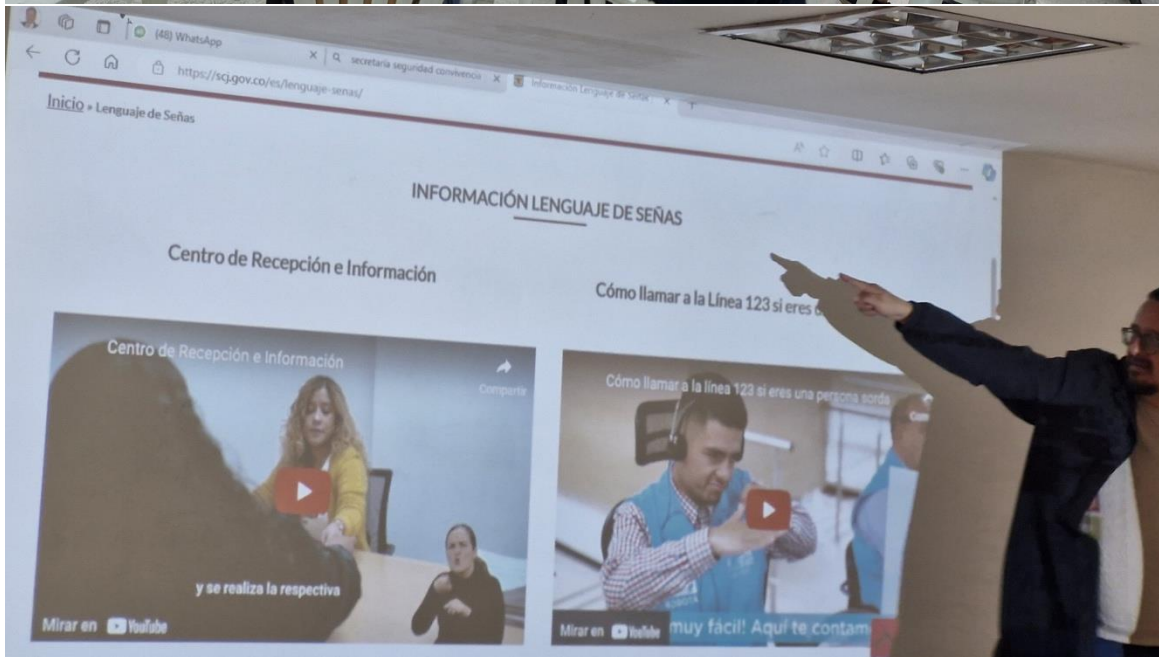
- **Próximos Pasos**

- Se continuará el monitoreo de las acciones propuestas, verificando el avance en los ajustes realizados en la página web y en los canales de atención.
- Se fortalecerán los espacios de divulgación y socialización para garantizar una mayor participación ciudadana en próximos eventos y procesos.

Con estas acciones, la Dirección de Acceso a la Justicia reafirma su compromiso con la mejora continua, la accesibilidad y la inclusión de todas las comunidades en sus servicios.



## 7. Registro Audiovisual







## 8. Asistencia y evaluación del evento

### 1. Estrategias de convocatoria y difusión:



- a. Aunque los canales institucionales permitieron alcanzar al 86% de los asistentes, el 57% consideró que la convocatoria fue tardía. Esto evidencia la necesidad de realizar la difusión con mayor antelación (mínimo 5 días antes, según lo sugerido en el evento). Además, explorar canales adicionales o intensificar los actuales podría mejorar la cobertura y garantizar una participación más amplia.
2. **Participación y calidad del diálogo:**
  - a. La percepción general fue altamente positiva, con un 86% de los asistentes calificando el diálogo como fluido y bidireccional. Esto indica que se logró un espacio inclusivo, participativo y acorde a las expectativas del público. No obstante, la retroalimentación negativa del 14% sugiere la importancia de revisar la metodología para asegurar que todas las voces sean escuchadas y respondidas.
3. **Impacto y oportunidad de mejora:**
  - a. La ausencia de PQRS posterior al evento refuerza que los asistentes quedaron satisfechos con la gestión. Sin embargo, las sugerencias durante el diálogo, especialmente relacionadas con accesibilidad para la comunidad sorda y la mejora en el seguimiento de casos, indican áreas donde se puede trabajar para fortalecer los servicios.
4. **Importancia del enfoque inclusivo:**
  - a. Las sugerencias relacionadas con la comunidad sorda (ajustes en página web, atención virtual y presencial) fueron atendidas posteriormente por la Dirección de Acceso a la Justicia, marcando un avance hacia una mayor inclusión. La percepción positiva general y las felicitaciones recibidas demuestran que estos esfuerzos son valorados por los ciudadanos.

### 8.1.1. Recomendaciones

#### 1. Mejorar los tiempos de convocatoria:

Realizar la difusión con suficiente antelación (al menos 5-7 días antes) para permitir a los ciudadanos organizar su participación.

#### 2. Fortalecer la accesibilidad:

- a. Continuar desarrollando ajustes razonables, como incluir lengua de señas en todos los medios digitales y fortalecer los canales de comunicación (por ejemplo, un canal de WhatsApp funcional para la comunidad sorda).
- b. Evaluar la contratación de intérpretes adicionales para garantizar un mejor soporte en eventos futuros.

#### 3. Aumentar la retroalimentación directa:

Promover herramientas como encuestas más detalladas al final del evento o foros abiertos para recibir más insumos que orienten mejoras específicas.

#### 4. Fortalecer el seguimiento posterior:

Garantizar que las sugerencias ciudadanas se traduzcan en acciones concretas, reportando avances periódicamente para mantener la confianza y el compromiso de la ciudadanía.

Con estas conclusiones, se evidencia el éxito del diálogo ciudadano como una herramienta para la construcción colectiva de mejoras en los servicios, resaltando la importancia de la participación activa y la inclusión.

**(Se adjunta evidencia de la encuesta de evaluación del diálogo ciudadano con las respuestas).**

#### 3. Considera que la convocatoria para participar se hizo:

[Más detalles](#)

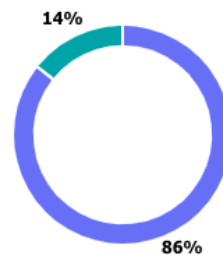
● Considera que la convocatoria para participar se hizo:	3
● De forma tardía	4



4. ¿Cómo se enteró de la convocatoria para participar?

[Más detalles](#)

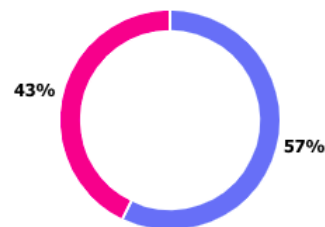
- A través de diferentes medios disponibles (contacto telefónico, mensaje de texto, redes sociales, página... 6
- A través de la organización a la que pertenezco 0
- No conocí la convocatoria, me enteré por mis propios medios 1



5. La información presentada fue:

[Más detalles](#)

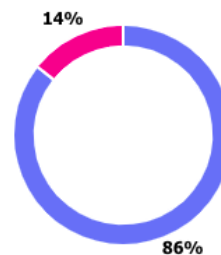
- Clara y comprensible 4
- Clara y respondieron mis preguntas 3
- Un poco confusa, los temas no fueron explicados de forma clara 0
- No se entendió 0



6. ¿Considera que hubo un diálogo de doble vía entre la ciudadanía y las y los funcionarios y/o colaboradores de la entidad?

[Más detalles](#)

- Sí, hubo un diálogo fluido con la ciudadanía 6
- No, no hubo un diálogo fluido con la ciudadanía 1
- No hubo diálogo con la ciudadanía, solo se brindó información 0

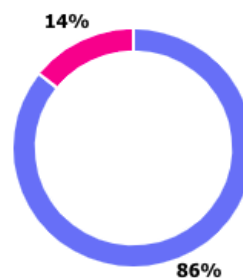




7. ¿Se sintió escuchado por parte de la entidad?

[Más detalles](#)

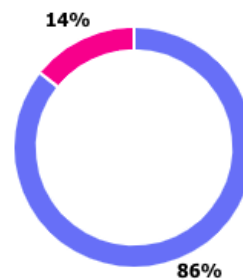
● Sí	6
● Parcialmente	1
● No	0



8. ¿Se llegó a algún compromiso con la ciudadanía?

[Más detalles](#)

● Sí	6
● Sí, pero no fue claro	1
● No	0

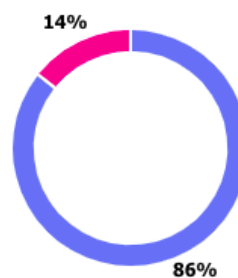




9. ¿En qué modalidad participó del evento?

[Más detalles](#)

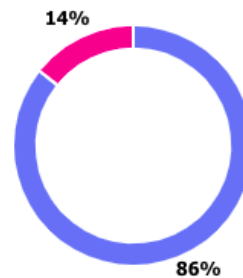
- Opción 1 6
- Opción 2 1



10. ¿Considera que la modalidad en que participó (presencial) fue efectiva para garantizar la participación ciudadana?

[Más detalles](#)

- Sí 6
- No 1





(Se adjunta listado de asistencia)

<b>LISTADO DE ASISTENCIA</b> <span style="float: right;">F-FI-1381 V.1</span>							
TIPO DE SESIÓN: Reunión <input type="checkbox"/> Sensibilización <input type="checkbox"/> Otro <input checked="" type="checkbox"/> Cual ?		MODALIDAD: Presencial <input checked="" type="checkbox"/> Virtual <input type="checkbox"/>		Lugar: <u>Ciudad Oriente</u>			
NOMBRE DEL EVENTO: <u>Diálogo Ciudadano</u>		RESPONSABLE: <u>Huguito Pérez Arca</u>		FECHA: <u>18-11-2024</u>		HORA INICIO: <u>8:30</u> HORA FIN:	
No.	NOMBRE	N° DE IDENTIFICACIÓN	DEPENDENCIA ENTIDAD	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA	Autoriza el Tratamiento de Datos Personales
1	<u>Olivero Sandoz Juan</u>		<u>Ciudadano</u>		<u>departad@grandes.com</u>	<u>[Firma]</u>	<input checked="" type="checkbox"/> NO
2	<u>Carlos Andrés Villamil</u>		<u>Ciudadano</u>		<u>118111111@grandes.com</u>	<u>[Firma]</u>	<input checked="" type="checkbox"/> NO
3	<u>Vladimir Oscar Pachon</u>		<u>Ciudadano Soño</u>		<u>vladimir.solis@grandes.com</u>	<u>[Firma]</u>	<input type="checkbox"/> SI NO
4	<u>Juan José Vargas Beltrán</u>		<u>Ciudadano Soño</u>		<u>vargas@grandes.com</u>	<u>[Firma]</u>	<input checked="" type="checkbox"/> NO
5	<u>Angie Carolina Rojas</u>		<u>Ciudadano</u>		<u>angiecarolina@grandes.com</u>	<u>[Firma]</u>	<input checked="" type="checkbox"/> NO
6	<u>Silvia A. Páez</u>		<u>Ciudadano</u>		<u>silvia@grandes.com</u>	<u>[Firma]</u>	<input checked="" type="checkbox"/> NO
7	<u>Marcos de Páez Rodríguez</u>		<u>Ciudadano</u>		<u>marcos@grandes.com</u>	<u>[Firma]</u>	<input checked="" type="checkbox"/> NO
8	<u>Juan Alberto García</u>		<u>Ciudadano</u>		<u>juan@grandes.com</u>	<u>[Firma]</u>	<input type="checkbox"/> SI NO
9	<u>Leidy Carolina Cortés</u>		<u>Ciudadano</u>		<u>leidy@grandes.com</u>	<u>[Firma]</u>	<input checked="" type="checkbox"/> NO
10	<u>Luis Ferraldo T</u>					<u>[Firma]</u>	<input type="checkbox"/> SI NO
							<input type="checkbox"/> SI NO
							<input type="checkbox"/> SI NO
							<input type="checkbox"/> SI NO
							<input type="checkbox"/> SI NO
							<input type="checkbox"/> SI NO
							<input type="checkbox"/> SI NO

Nota: Cuando se use un formulario como registro de asistencia en el marco de este formato, este, deberá contener la información acá registrada.  
Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1281 de 2012 y normas reglamentarias, se comunica que los datos personales suministrados por el asistente se utilizarán para aportar evidencia de asistencia a la reunión, sesión, evento o capacitación aquí descrita, consultas y reclamos relacionados con el régimen de protección de datos personales y otorgar en cualquier momento, la revocación de esta autorización podrá presentarse a través de los formatos F-OCT-1133 (Consultas) y F-OCT-1134 (Reclamos). Así mismo, podrá consultarse el Protocolo de Tratamiento de los Datos Personales en cualquier momento a través de [www.scj.gov.co](http://www.scj.gov.co)

