
	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-18
	Documento:	Acogida y Orientación del Usuario a Través de Canales de Atención No Presenciales o Virtuales	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	29/10/2020
			Fecha de Vigencia: 02/03/2021	Página 10 de 10


OBJETIVO	Realizar la acogida y orientación del ciudadano desde los canales no presenciales o virtuales dispuestos por la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia y, a través de la explicación de los diferentes mecanismos para el acceso a la justicia y la resolución pacífica de conflictos, para dar el alcance y beneficios que reporta cada uno como alternativa y/o complemento de la atención presencial en las Casas de Justicia.
ALCANCE	
El procedimiento inicia con la orientación inicial del ciudadano por parte del Centro de Recepción de Información o cualquier canal de atención no presencial dispuesto por la SDSCJ para tal efecto; Continúa con la acogida y orientación del ciudadano por parte de la Unidad de Mediación y Conciliación y finaliza con el agendamiento de audiencia de mediación por medios virtuales o la remisión a otros operadores que aporten a trámite del conflicto.	

NORMATIVIDAD	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 1285 de 2009, “Por medio de la cual se reforma la Ley 270 de 1996 Estatutaria de la Administración de Justicia”. • Ley 1395 de 2010, “Por la cual se adoptan medidas en materia de descongestión judicial”. • Decreto Nacional 1069 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario 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”. 	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-18
	Documento:	Acogida y Orientación del Usuario a Través de Canales de Atención No Presenciales o Virtuales	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	29/10/2020
			Fecha de Vigencia: 02/03/2021	Página 10 de 10


- Acuerdo Distrital 645 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 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”.
- Ley 527 de 1999. Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Legislativo 491 de 2020. Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos (MA-AJ3) • Metodología de Enfoque de Atención Restaurativo en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ M-AJ-1 • Manual Convivencia y Funciones de Casas de Justicia MA-AJ-1. • Formato de remisión a entidades operadoras de justicia F-AJ-637.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-18
	Documento:	Acogida y Orientación del Usuario a Través de Canales de Atención No Presenciales o Virtuales	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	29/10/2020
			Fecha de Vigencia: 02/03/2021	Página 10 de 10

	<ul style="list-style-type: none"> • Protocolo de acogida y orientación de UMC PR-AJ-6. • Formato de Acogida y Caracterización del Conflicto F-AJ-380. • Invitación a mediación por medios no presenciales F-AJ-791
--	--

DEFINICIONES Y SIGLAS
<ul style="list-style-type: none"> • SDSCJ: Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. • DAJ: Dirección de Acceso a la Justicia. • CJ: Casas de Justicia • SICAS: Sistema de Información de Casas de Justicia <p>Centro de Recepción e Información (CRI): Grupo de profesionales de la DAJ que orienta, asesora y direcciona a los ciudadanos que acuden a través de canales presenciales, no presenciales o virtuales, solicitando información sobre las rutas de acceso a la justicia en las cuales se puede tramitar efectivamente los conflictos en el marco de los SLJ, aplicando un enfoque diferencial y restaurativo.</p> <p>Mediación profesional ofrecida por la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia: Mecanismo para el abordaje pacífico de los conflictos, en el cual dos o más partes resuelven sus diferencias por sí mismas, de manera autónoma y por vía del diálogo, con la ayuda de un tercero imparcial (Mediador Profesional de las UMC), quien realiza la atención a través de canales presenciales, no presenciales o virtuales de la SDSCJ una vez haya sido aceptado por las partes cooperar en la búsqueda de un acuerdo consensuado.</p>

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-18
	Documento:	Acogida y Orientación del Usuario a Través de Canales de Atención No Presenciales o Virtuales	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	29/10/2020
			Fecha de Vigencia: 02/03/2021	Página 10 de 10

Mediador profesional de las Unidades de Mediación y Conciliación: 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.


Remisión: Orientar al ciudadano sobre las diferentes instancias dentro y fuera de la Casa de Justicia a las que puede acudir para hacer trámite de su necesidad de justicia. Así como la caracterización del requerimiento cuando este sea de competencia de la UMC, según las rutas de acceso a la justicia definidas en los SLJ.

Unidad de Mediación y Conciliación. Grupo de profesionales de la Dirección de Acceso a la Justicia que implementa 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.

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 SDJ 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 de las conflictividades de manera particular y articulada entre operadores con presencia local y los ciudadanos.

Canales no presenciales o virtuales: Son los canales de atención no presencial por medio del cual se apoya a materializar el derecho de acceso a la justicia. Estos son: WhatsApp, Redes sociales, Correo electrónico, chat virtual, entre otros, definidos por la Dirección de Acceso a la Justicia.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-18
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	29/10/2020
	Documento:	Acogida y Orientación del Usuario a Través de Canales de Atención No Presenciales o Virtuales	Fecha de Vigencia: 02/03/2021	Página 10 de 10

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Que el presente procedimiento representa un complemento al procedimiento "Mediación Profesional en el Marco del SDJ" (PD-AJ-2) pero que a razón de las metodologías de ejecución y herramientas de la orientación a la ciudadanía desde herramientas virtuales, necesita de un despliegue unico de entradas, actividades, responsable, control, insumos y salidas de ejecución del procedimiento.
2. La atención, orientación, remisión y atención a la ciudadanía estará ceñida a los lineamientos de enfoque diferencial y restaurativo y apelará a la superación de barreras de acceso a la justicia,
3. La planeación de la mediación profesional se registrará en los formatos definidos por la DAJ que se encuentren vigentes, y se informarán los horarios de atención de cada mediador profesional en la agenda mensual de cada SLJ por localidad, de conformidad con las directrices de la DAJ a saber :
4. Invitación a mediación por medios no presenciales F-AJ-791
5. Que en atención a la metodología y puesta en marcha del presente procedimiento se incluyen los documentos: "Guia Del Usuario" y "Guia De Ingreso Aplicativo Teams Para Usuarios Externos A La Organización" Las solicitudes y respuestas a la ciudadanía relacionadas con la oferta de servicios en las Casas de Justicia deben registrarse, recibirse y responderse a través del Sistema de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia.
6. El registro de ciudadanos por los funcionarios de las Casas de Justicia se realizará siempre a través del sistema de información de que disponga la Secretaría para el efecto.
7. La priorización para la atención de la ciudadanía usuaria estará contemplada en las prácticas de atención contenidas en el documento Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos (MA-AJ3)
8. La implementación de la Metodología de Enfoque de Atención Restaurativo en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ M-AJ-1 desde la implementación de protocolos de atención, de escucha activa y de orientación efectiva respecto a las necesidades de acceso a Lajusticia.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-18
	Documento:	Acogida y Orientación del Usuario a Través de Canales de Atención No Presenciales o Virtuales	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	29/10/2020
			Fecha de Vigencia: 02/03/2021	Página 10 de 10


9. Comprender y apropiar las prácticas de atención desde los enfoques diferenciales, restaurativos y territoriales, ante la necesidad de la ciudadanía usuaria.
- Tener en cuenta el Formato de remisión a entidades operadoras de justicia F-AJ-637, para la correcta operación de las actividades.

PARÁMETROS DE MEDICIÓN


Ver indicadores de gestión.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
1	Necesidad de un ciudadano de acceder a la orientación a través de canales de atención no presenciales o virtuales)	Guiar al ciudadano a realizar lectura previa de la lista de chequeo/ hoja de requisitos para acceder a los servicios de mediación y orientación virtual	Informar al ciudadano acerca herramientas básicas necesarias para hacer uso de la herramienta dispuesta para el uso de canales no presenciales y virtuales.	Dirección de Acceso a la Justicia	Canales no presenciales y Auxiliar administrativo	lista de chequeo/ hoja de requisitos verificada Toma de datos básicos para la atención en la Recepción y/o CRI	Registro SICAS para orientación en CRI

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-18
	Documento:	Acogida y Orientación del Usuario a Través de Canales de Atención No Presenciales o Virtuales	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	29/10/2020
			Fecha de Vigencia: 02/03/2021	Página 10 de 10

		para el acceso a la Justicia.					
2	Remisión en Centro de Recepción de Información no presencial	Recepcionar información del ciudadano desde cualquier canal presencial, no presencial y/o virtual.	Escuchar los requerimientos que plantea el ciudadano y caracterizar la naturaleza, competencia y operadores competentes para atender su necesidad de justicia, a través del registro de información dispuesta por la Dirección de Acceso a la Justicia.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional CRI	Registro de los datos en las plataformas de registro dispuestas por la DAJ para llevar a cabo la caracterización y remisión los operadores competentes.	Registro SUME ORIENTACIÓN
		¿Las necesidades del ciudadano son susceptibles de ser tratadas a través de la mediación virtual?	Si: Pasar a actividad 3 No: Se remite al ciudadano otro operador	Dirección de Acceso a la Justicia	Auxiliar administrativo		


	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-18
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	29/10/2020
	Documento:	Acogida y Orientación del Usuario a Través de Canales de Atención No Presenciales o Virtuales	Fecha de Vigencia: 02/03/2021	Página 10 de 10

3	Ciudadano con necesidad de atención en materia de justicia que puede ser atendido en Mediación.	Realizar la acogida del ciudadano en la UMC	Informar sobre el alcance de la mediación profesional, exponer al ciudadano el procedimiento a seguir para el abordaje de sus conflictos y orientarlo sobre alternativas según corresponda a la problemática planteada, siguiendo el protocolo de acogida y orientación establecido.	Dirección de Acceso a la Justicia	Auxiliar administrativo	Verificar el diligenciamiento del Formato de Acogida y caracterización del conflicto F-AJ-380.	Registro SUME (ORIENTACIÓN) Formato de Acogida y Caracterización del Conflicto F-AJ-380.
		¿El ciudadano acepta los servicios de mediación desde lo virtual?	Si: Pasar a actividad 5. No: Se remite al ciudadano al CRI.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional Auxiliar administrativo		
4	El ciudadano acepta la Mediación Virtual como mecanismo para tramitar su conflicto.	Generar invitación a mediación para el convocado.	El auxiliar administrativo de la UMC, genera la invitación a mediar y la envía a través de correo electrónico o WhatsApp.	Dirección de acceso a la justicia.	Auxiliar administrativo		SUME Formato Invitación a mediación por medios no

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-18
	Documento:	Acogida y Orientación del Usuario a Través de Canales de Atención No Presenciales o Virtuales	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	29/10/2020
			Fecha de Vigencia: 02/03/2021	Página 10 de 10

							presenciales F-AJ-791
5	Agendamiento de audiencia	Agendar audiencia de mediación virtual	Agendar la audiencia con UMC y notificar al mediador.	Dirección de Acceso a la Justicia	Auxiliar administrativo	Se realiza el agendamiento a través de la plataforma designada por la DAJ	SUME Archivo en Drive Agenda compartida canales no presenciales

CONTROL DE CAMBIOS		
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	29/10/2020	Elaboración documento original
2	02/03/2021	Se actualiza el procedimiento incluyendo la nueva gestión no presencial, así como los siguientes formatos nuevos: <ul style="list-style-type: none"> • Invitación a mediación por medios no presenciales F-AJ-791 • Acta de mediación profesional modalidad no presencial F-AJ-787

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-18
	Documento:	Acogida y Orientación del Usuario a Través de Canales de Atención No Presenciales o Virtuales	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	29/10/2020
			Fecha de Vigencia: 02/03/2021	Página 10 de 10

		<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción al usuario unidad de mediación y conciliación virtual F-AJ-790 • Constancia de asistencia audiencia de mediación profesional por medios no presenciales F-AJ-788 • Constancia de inasistencia modalidad no presencial. F-AJ-789
--	--	--

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRES	Mauricio Díaz Pineda	Mauricio Díaz Pineda	Natalia Alejandra Muñoz Labajos
CARGOS	Director de Acceso a la Justicia	Director de Acceso a la Justicia	Subsecretaria de Acceso a la Justicia
FIRMAS	