

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-9
			Versión:	2
	Documento:	Acogida y Orientación del Usuario en las Unidades de Mediación y Conciliación (UMC)	Fecha Aprobación:	17/09/2019
			Fecha de Vigencia:	Página 1 de 7 31/08/2020

OBJETIVO	Realizar la acogida y orientación del usuario en la Unidad de Mediación y Conciliación (UMC), a través de la explicación de los diferentes mecanismos auto compositivos de resolución de conflictos, y el alcance y beneficios que reporta cada uno, para promover la solución pacífica de conflictos en la ciudad de Bogotá.
ALCANCE	
El procedimiento inicia con la remisión del usuario por parte del Centro de Recepción de Información (CRI); continúa con la acogida y orientación del usuario por parte de la Unidad de Mediación y Conciliación y finaliza con el agendamiento de audiencia de mediación o la remisión a actores de justicia comunitaria (AJC).	

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 1345 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". • 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".

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-9
	Documento:	Acogida y Orientación del Usuario en las Unidades de Mediación y Conciliación (UMC)	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	17/09/2019
			Fecha de Vigencia:	31/08/2020
				Página 2 de 7

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".

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. Protocolo de acogida y orientación de UMC PR-AJ-6. Formato de Acogida y Caracterización del Conflicto F-AJ-380. Sistema de Información de Unidades de Mediación (SUME).

DEFINICIONES
<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 LICO: Liquidación de Comparendos SRNMC: Sistema de Registro Nacional de Medidas Correctivas. (Policía Nacional)

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-9
	Documento:	Acogida y Orientación del Usuario en las Unidades de Mediación y Conciliación (UMC)	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	17/09/2019
			Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 3 de 7

Centro de Recepción e Información. Grupo de profesionales de la DAJ que orienta, asesora y direcciona a los usuarios que asisten a estos equipamientos, 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.

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.

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.

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

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-9
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	17/09/2019
	Documento:	Acogida y Orientación del Usuario en las Unidades de Mediación y Conciliación (UMC)	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 4 de 7

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 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,
- El Plan de Acción de las Casas de Justicia y las rutas de acceso a la justicia deben responder a la caracterización general de conflictividad y análisis de oferta y demanda de justicia hecho por los actores territoriales.
- 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.
- El registro de usuarios 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.
- 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)

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	Remisión Centro de Recepción de Información (CRI)	Hacer la recepción del usuario en la Unidad de Mediación y	Hacer escucha de los requerimientos del ciudadano en la Unidad de Mediación y Conciliación (UMC)	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional Auxiliar administrativo	Verificar que el usuario haya sido efectivamente remitido por el	Registro SUME (ORIENTACIÓN)



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Proceso:

Acceso y Fortalecimiento a la Justicia

Código:

PD-AJ-9

Versión:

2

Fecha Aprobación:

17/09/2019

Documento:

Acogida y Orientación del Usuario en las Unidades
de Mediación y Conciliación (UMC)

Fecha de Vigencia:
31/08/2020

Página 5 de 7

		Conciliación (UMC)				CRI. Formato de remisión a entidades operadoras de justicia F-AJ-637.	
2		¿Las necesidades del usuario son susceptibles de ser tratadas a través de la mediación o la conciliación en equidad?	Si: Pasar a actividad 3 No: Se remite al usuario al CRI	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional Auxiliar administrativo		
3	Usuario con necesidad de atención en materia de justicia que puede ser atendido desde la mediación o la conciliación en equidad.	Realizar la acogida del usuario en la UMC	Informar sobre el alcance de los servicios de la UMC, exponer al ciudadano el procedimiento a seguir para el abordaje de sus conflictos y orientarlo sobre alternativas según corresponda a la problemática planteada, siguiendo el protocolo de acogida y orientación de UMC PR-AJ-6.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-9
			Versión:	2
	Documento:	Acogida y Orientación del Usuario en las Unidades de Mediación y Conciliación (UMC)	Fecha Aprobación:	17/09/2019
			Fecha de Vigencia:	31/08/2020
			Página 6 de 7	

4		¿El usuario acepta los servicios de mediación y/o remisión del caso a conciliación en equidad?	Si: Pasar a actividad 5. No: Se remite al usuario al CRI.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional Auxiliar administrativo		
5	Usuario acepta hacer uso de la mediación o la conciliación en equidad.	Agendar audiencia en UMC o remitir a Conciliadores en Equidad adheridos a la línea de fortalecimiento o de la DAJ.	Agendar la audiencia con UMC si el usuario optó por la Mediación o remitir a los Conciliadores en Equidad si el usuario optó por la conciliación en equidad.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional Auxiliar administrativo		Agendamiento de mediación.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-9
			Versión:	2
	Documento:	Acogida y Orientación del Usuario en las Unidades de Mediación y Conciliación (UMC)	Fecha Aprobación:	17/09/2019
			Fecha de Vigencia:	31/08/2020
			Página 7 de 7	

CONTROL DE CAMBIOS		
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	17/09/2019	Documento Original
2	31/08/2020	Actualización imagen institucional.

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Jorge Nicolás Olaya	Mauricio Díaz Pineda Ángela Marcela Forero Ruiz	Natalia Muñoz Labajos
CARGO	Contratista DAJ	Director Acceso a la Justicia Profesional Especializado	Subsecretaria de Acceso a la Justicia
FIRMA			