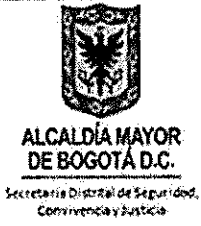

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Acceso y Fortalecimiento a la Justicia</b>	<b>Código:</b>	PD-AJ-11
	<b>Documento:</b>	Atención de usuarios con necesidades de justicia a través de canales no presenciales	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	17/09/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	17/09/2019
			Página 1 de 8	

<b>OBJETIVO</b>	Orientar a los usuarios a través de canales no presenciales sobre la ruta más adecuada para resolver su necesidad de justicia y remitirlos a las entidades competentes, para mejorar el acceso a los servicios de justicia en la ciudad de Bogotá.
<b>ALCANCE</b>	
Este proceso inicia con el contacto del usuario vía diversos canales no presenciales (telefónico, chat, otros), continua con la orientación brindada por el personal capacitado por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y termina con la remisión del usuario a la entidad o entidades operadoras de justicia correspondientes.	

<b>NORMATIVIDAD</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política de Colombia, artículo 229.</li> <li>• Decreto 410 de 1971, por el cual se expide el Código de Comercio.</li> <li>• Decreto 2272 de 1989, por el cual se organiza la Jurisdicción de Familia, se crean unos Despachos judiciales y se dictan otras disposiciones.</li> <li>• Decreto 4436 de 2005, por el cual se reglamenta el artículo 34 de la Ley 962 de 2005, y se señalan los derechos notariales correspondientes.</li> <li>• Decreto 4840 de 2007, por el cual se reglamentan los artículos 52, 77, 79, 82, 83, 84, 86, 87, 96, 98, 99, 100, 105, 111 y 205 de la Ley 1098 de 2006.</li> <li>• Decreto 4799 de 2011, por el cual se reglamentan parcialmente las Leyes 294 de 1996, 575 de 2000 y 1257 de 2008.</li> <li>• Decreto 572 de 2015, por el cual se dictan normas que reglamentan el procedimiento especial para el cumplimiento de las funciones de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda de la Secretaría Distrital del Hábitat.</li> <li>• Decreto 1078 de 2015 Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</li> <li>• Decreto 1413 de 2017, por el cual se establecen lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.</li> <li>• Ley 84 de 1873, por la cual se expide el Código Civil de los Estados Unidos de Colombia.</li> </ul>	

	<b>Proceso:</b>	<b>Acceso y Fortalecimiento a la Justicia</b>	<b>Código:</b>	PD-AJ-11
	<b>Documento:</b>	<b>Atención de usuarios con necesidades de justicia a través de canales no presenciales</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	17/09/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	17/09/2019
				Página 2 de 8


- Ley 25 de 1992, por la cual se desarrollan los incisos 9, 10, 11, 12 y 13 del artículo 42 de la Constitución Política.
- Ley 600 de 2000, por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal.
- Ley 599 de 2000, por la cual se expide el Código Penal
- Ley 640 de 2001, por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones.
- Ley 820 de 2003, por la cual se expide el régimen de arrendamiento de vivienda urbana y se dictan otras disposiciones.
- Ley 906 de 2004, por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal.
- Ley 890 de 2004, por la cual se modifica y adiciona el Código Penal.
- Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1098 de 2006, por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia.
- Ley 1181 de 2007, por la cual se modifica el artículo 233 de la Ley 599 de 2000.
- Ley 1257 de 2008, por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1251 de 2008, por medio de la cual se establecen medidas de protección al adulto mayor en Colombia, se modifican las leyes 1251 de 2008, 1315 de 2009, 599 de 2000 y 1276 de 2009, se penaliza el maltrato intrafamiliar por abandono y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1564 de 2012, por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1542 de 2012, por la cual se reforma el artículo 74 de la Ley 906 de 2004, Código de Procedimiento Penal.
- Ley 1801 de 2016, por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia.
- Ley 1850 de 2017 (19 de julio), por medio de la cual se establecen medidas de protección al adulto mayor en Colombia, se modifican las Leyes 1251 de 2008, 1315 de 2009, 599 de 2000 y 1276 de 2009, se penaliza el maltrato intrafamiliar por abandono y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 918 de 2012 de la Fiscalía General de la Nación. Por medio de la cual se prorrogan transitoriamente algunas funciones de policía judicial a las Comisarias de Familia, otorgadas mediante Resolución 918 del 15 de junio de 2012.
- Resolución 459 de 2012 del Ministerio de Salud. Por la cual se adopta el Protocolo y Modelo de Atención Integral en Salud para Víctimas de Violencia Sexual.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Acceso y Fortalecimiento a la Justicia</b>	<b>Código:</b>	PD-AJ-11
			<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	17/09/2019
	<b>Documento:</b>	<b>Atención de usuarios con necesidades de justicia a través de canales no presenciales</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 3 de 8
			<b>17/09/2019</b>	

- Resolución 163 de 2013 del Ministerio de Justicia y del Derecho. Por la cual se establecen los lineamientos técnicos en materia de competencias, procedimientos y acciones relacionadas con las funciones de la atención a las víctimas de la violencia basada en género, por parte de las Comisarías de Familia y otras autoridades administrativas con funciones jurisdiccionales.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual Estrategia de gobierno en línea.</li> <li>• Decreto 197 de 2014, por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de atención y servicio a la ciudadanía de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia. MA-AS-1.</li> </ul>

DEFINICIONES
<p><b>Canales de Atención:</b> Son los medios por los cuales la ciudadanía interactúa con la entidad con la finalidad de que existan varias opciones por las que los usuarios puedan comunicarse.</p> <p><b>Canal telefónico:</b> es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los servicios, campañas y eventos que prestan la Dirección de Acceso a la Justicia a través de su teléfono fijo y/o celular.</p> <p><b>Canal virtual:</b> mecanismos dispuestos por medio de diversas herramientas tecnológicas, en los cuales la ciudadanía puede obtener información acerca de los servicios, campañas y eventos que presta la Dirección de Acceso a la Justicia.</p>

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Acceso y Fortalecimiento a la Justicia</b>	<b>Código:</b>	PD-AJ-11
	<b>Documento:</b>	<b>Atención de usuarios con necesidades de justicia a través de canales no presenciales</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	17/09/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	17/09/2019
				Página 4 de 8

**Centro de Recepción e Información CRI (canales no presenciales):** Tiene como objetivo registrar, orientar y presentar a los usuarios las diferentes alternativas para resolver sus conflictos en materia de justicia y remitir a los usuarios a la entidad operadora idónea para atender el conflicto, se encuentre esta dentro de una Casa de justicia o no.

**Entidad operadora:** Operadores de justicia encargados de atender los conflictos de los usuarios de acuerdo a sus competencias legales. Algunos de estos se encuentran en Casas de Justicia.


**Servicio a la ciudadanía:** el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

**Usuario:** persona que se comunica y que requiere servicios de justicia, la destinataria del servicio.

#### POLÍTICAS DE OPERACION

##### Atención telefónica

- La línea de atención telefónica operará a través de la Línea distrital 195 opción 7.
- Los agentes operadores de la línea brindarán asesoría al usuario al igual que un CRI- Centro de Recepción e Información-, dando a conocer las diferentes alternativas para resolver los conflictos en materia de justicia.
- Los agentes preferiblemente deben ser abogados recién graduados o estudiantes de Derecho de últimos semestres (septimo en adelante)
- La capacitación y actualización de los agentes en las rutas jurídicas estarán a cargo de la Dirección de Acceso a la Justicia.
- La línea de atención telefónica estará dispuesta de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm.
- Siempre habrá un canal habilitado de atención y toda atención será registrada en el Sistema de Información de Casas de Justicia –SICAS-
- Cuando los agentes se encuentren ocupados, se activará el virtual hold, es decir, el operador da la opción al ciudadano de dejar sus datos y se le hará la devolución de la llamada.

	<b>Proceso:</b>	<b>Acceso y Fortalecimiento a la Justicia</b>	<b>Código:</b>	PD-AJ-11
	<b>Documento:</b>	<b>Atención de usuarios con necesidades de justicia a través de canales no presenciales</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	17/09/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	17/09/2019
				Página 5 de 8


- Cuando se reciba una llamada fuera del horario, se activará el virtual hold, es decir, el operador da la opción al ciudadano de dejar sus datos y se le hará la devolución de la llamada.
- El agente que haga de CRI telefónico podrá remitir directamente a las entidades operadoras que se encuentren en una Casa de Justicia sin que tenga que pasar nuevamente por la atención del CRI presencial.

#### Atención virtual


- Se dispondrá de una aplicación llamada CRI Virtual, en la cual por medio de un chat el usuario obtendrá asesoría al igual que en un CRI-Centro de Recepción e Información- dando a conocer las diferentes alternativas para resolver los conflictos en materia de justicia.
- El chat estará disponible en la página web de la entidad: <https://scj.gov.co/> en la sección de Justicia. Se dará respuesta a través de personas y/o herramientas virtuales.
- La atención la podrá realizar directamente un funcionario de la Secretaría o a través de los agentes dispuestos para líneas de atención no presencial o terceros capacitados para ello.
- Para la atención personalizada se requiere preferiblemente que los agentes sean abogados recién graduados o estudiantes de Derecho de últimos semestres (septimo en adelante).
- La información del ciudadano por medio de la aplicación del CRI Virtual será conectada a la base de datos del Sistema de Información SICAS.
- El CRI virtual podrá remitir directamente a las entidades operadoras que se encuentren en una Casa de Justicia sin que tenga que pasar nuevamente por la atención del CRI presencial, a través de una ficha de remisión que el usuario debe presentar en la Recepción de la Casas de Justicia remitida.

#### PARAMETROS DE MEDICION


Ver indicadores de gestión

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Acceso y Fortalecimiento a la Justicia</b>	<b>Código:</b>	PD-AJ-11
	<b>Documento:</b>	Atención de usuarios con necesidades de justicia a través de canales no presenciales	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	17/09/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	17/09/2019
				Página 6 de 8

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO							
Nº	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
1	Operador de los canales para la atención no presencial de usuarios con necesidades de justicia.	Capacitar a los profesionales que se desempeñarán como Centro de Recepción e Información (CRI) no presencial de los canales no presenciales.	Se debe capacitar a los profesionales que se desempeñarán como CRI telefónico y virtual en las rutas jurídicas, en el funcionamiento, entidades operadoras y ubicación de las Casas de Justicia de Bogotá y demás servicios que preste la Dirección de Acceso a la Justicia a los usuarios.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional		CRI telefónico y virtual capacitado.
2	Contacto del usuario a través del canal telefónico o virtual.	Escuchar la necesidad del usuario. ¿La necesidad del usuario está relacionada con servicios de justicia?	<b>Si:</b> Continúe al paso 4 <b>No:</b> Se da información al usuario acerca del carácter exclusivo de atención de necesidades de justicia por medio de este canal y finaliza la atención.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional		
3		Orientar al usuario sobre la ruta jurídica que debe seguir para la atención de su necesidad de justicia.	El personal del Centro de Recepción e Información – CRI- no presencial orienta al usuario y registra la información en los Sistemas dispuestos.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional	Verificar que se haya remitido al usuario a la entidad operadora	Se remite al usuario a la entidad operadora competente.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</small>	<b>Proceso:</b>	<b>Acceso y Fortalecimiento a la Justicia</b>	<b>Código:</b>	PD-AJ-11
			<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	17/09/2019
	<b>Documento:</b>	<b>Atención de usuarios con necesidades de justicia a través de canales no presenciales</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 7 de 8
			<b>17/09/2019</b>	

						correspondiente. Registro en sistemas de información.	
4	Comunicación del usuario en cualquiera de los canales no presenciales.	Realizar encuesta de calidad y satisfacción del servicio prestado por el CRI no presencial.	Brindada la orientación y remisión al usuario por parte del CRI no presencial se remitirá una encuesta de calidad y satisfacción con la atención brindada. Esta se remitirá tanto por el canal telefónico como por el virtual.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional		Informe de resultados de encuestas de calidad y satisfacción por la atención no presencial brindada al usuario.
5	Registros de atención usuarios Sistema Información SICAS-	Analizar y tabular los registros de atención a los usuarios por canales no presenciales.	Se extraerán de las bases de datos del sistema de información los registros de atención a usuarios tanto vía telefónica como de manera virtual y se realizará el respectivo análisis estadístico de los mismos.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional		Reportes de atención a usuarios por canales no presenciales uno para atención telefónica y otro de atención virtual.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Acceso y Fortalecimiento a la Justicia</b>	<b>Código:</b>	PD-AJ-11
	<b>Documento:</b>	<b>Atención de usuarios con necesidades de justicia a través de canales no presenciales</b>	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	17/09/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	17/09/2019
				Página 8 de 8

CONTROL DE CAMBIOS			
No	VERSION	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
	1	17/09/2019	Documento original, alineado a la norma ISO 9001 2015.
ELABORO		REVISO	APROBO
NOMBRES	María Isabel Meléndez S	Verónica Urdaneta Silva	Alejandro Peláez Rojas
CARGOS	Contratista DAJ	Directora de Acceso a la Justicia	Subsecretario de Acceso a la Justicia
FIRMAS	