
 <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-10
	<b>Documento:</b>	<b>Atención de usuarios en las Casas de Justicia de Bogotá</b>	<b>Versión:</b>	2
			<b>Fecha Aprobación:</b>	17/09/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2019
			Página 1 de 8	

<b>OBJETIVO</b>	Orientar y remitir a los usuarios de las casas de justicia de Bogotá a las diferentes entidades operadoras de justicia, a través del Centro de Recepción e Información (CRI) para promover el acceso a la justicia en la ciudad de Bogotá.
<b>ALCANCE</b>	
El procedimiento inicia con el ingreso de los usuarios a la Casa de Justicia, el registro inicial de la recepción y el análisis de las necesidades por parte del Centro de Recepción de Información (CRI); continúa con el registro de los datos básicos para la remisión de usuario a las entidades operadoras de Justicia y termina con el retorno del usuario al CRI en caso de necesitar la remisión a otra entidad operadora de justicia.	


<b>NORMATIVIDAD</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política de Colombia, Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, en los numerales 15 y 16 del artículo 189.</li> <li>• Ley 962 de 2005 o la norma que la modifique o sustituya, 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, principalmente el artículo 3°, sobre los derechos de los ciudadanos en el marco de la Ley Anti trámites.</li> <li>• Ley 489 de 1998 o la norma que la modifique o sustituya, principalmente artículo 17, numeral 5, sobre políticas de desarrollo administrativo para mejorar la calidad de los bienes y servicios prestados en el sector público.</li> <li>• Decreto Nacional 1477 de 2000 o la norma que lo modifique o sustituya "Por el cual se adopta el Programa Nacional Casas de Justicia"</li> <li>• Decreto Nacional 1499 de 2017 o la norma que lo modifique o sustituya, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753</li> </ul>	

 <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-10
	<b>Documento:</b>	<b>Atención de usuarios en las Casas de Justicia de Bogotá</b>	<b>Versión:</b>	2
			<b>Fecha Aprobación:</b>	17/09/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2019
				Página 2 de 8

de 2015. En especial los artículos 2.2.22.2.1, 2.2.22.3.2 y 2.2.22.3.3, referentes a la calidad en el servicio como parte de la definición y de los objetivos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y a la Política de Servicio al Ciudadano, entre aquellas de gestión y desempeño institucional.

- Decreto Nacional 2641 de 2012 o la norma que lo modifique o sustituya, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. el cual adopta el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Decreto Distrital 413 de 2016 o la norma que lo modifique o sustituya, 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. En especial, los artículos 17 y 18, que establecen las funciones de la Subsecretaría y la Dirección de Acceso a la Justicia.
- Decreto Distrital 197 de 2014 o la norma que lo modifique o sustituya, por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C. en especial, los artículos 8°, 11 y 14, en lo referente a los protocolos de servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
Programa Nacional Casas de Justicia. La Justicia entra por Casa. Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos Bogotá D.C., Colombia, enero de 2012. <a href="https://www.casasdejusticia.gov.co/Portals/0/Documentos%20CJ/CARTILLA.PDF">https://www.casasdejusticia.gov.co/Portals/0/Documentos%20CJ/CARTILLA.PDF</a>	<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> <li>• Manual Convivencia y Funciones de Casas de Justicia MA-AJ-1.</li> <li>• Sistemas de Información de Casas de Justicia (SICAS).</li> <li>• Protocolo de operación de las casas de justicia en el marco del Sistema Distrital de Justicia PR-AJ-4.</li> <li>• Remisión a entidades operadoras - Casas de Justicia F-AJ-637</li> <li>• Instructivo de uso de los Medidores de satisfacción de los usuarios en las Casas de Justicia I-AJ-1.</li> <li>• Formato de PQR de la SDSCJ.</li> </ul>

	<b>Proceso:</b>	<b>Acceso y Fortalecimiento a la Justicia</b>	<b>Código:</b>	PD-AJ-10
			<b>Versión:</b>	2
			<b>Fecha Aprobación:</b>	17/09/2019
	<b>Documento:</b>	<b>Atención de usuarios en las Casas de Justicia de Bogotá</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 20/11/2019	Página 3 de 8

### DEFINICIONES

- SDSCJ: Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- DAJ: Dirección de Acceso a la Justicia.
- CJ: Casas de Justicia
- CRI: Centro de Recepción e Información de las casas de justicia.
- SICAS: Sistema de Información de Casas de Justicia


**Acceso a la Justicia:** El acceso a la justicia es un principio básico del estado de derecho y se define como la posibilidad reconocida a todas las personas residentes en Colombia de poder acudir en condiciones de igualdad ante los operadores de justicia, para propugnar por la integridad del orden jurídico y por la debida protección o el restablecimiento de sus derechos e intereses legítimos, con estricta sujeción a los procedimientos previamente establecidos y con plena observancia de las garantías sustanciales y procedimentales previstas en las leyes. **Sentencia T-283/13**

**Casas de Justicia:** Son centros multiagenciales de información, orientación, referencia y prestación de servicios de abordaje pacífico de conflictos, donde se aplican y ejecutan mecanismos de justicia formal, no formales y comunitarios. Con ellas se pretende acercar la justicia al ciudadano orientándolo sobre sus derechos, previniendo el delito, facilitándole el uso de los servicios de justicia formal y promocionando la utilización de mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

**Centro de Recepción e Información – CRI:** Tiene como objetivo principal registrar, orientar y presentar a los usuarios de las Casas de Justicia las diferentes alternativas que existen para resolver sus conflictos en materia de Justicia. También remite a los usuarios a las entidades operadoras que tengan competencia y sean las más idóneas para resolver sus casos.

**Entidad Operadora:** Las Casas de Justicia por ser centros multiagenciales cuentan con diferentes operadores de justicia encargados de resolver los conflictos de los ciudadanos de acuerdo a sus competencias legales. En las Casas de Justicia se encuentran las siguientes entidades operadoras: Comisarías de Familia, Defensorías del Pueblo, Centros de Conciliación de la Personería, ICBF, Inspecciones de Policía, Inspecciones del Trabajo, Juzgados Civiles, Medicina Legal, Oficinas de Justicia de Género, Casas del Consumidor, Secretaría de Salud – COIS, SIJIN, Mediadores Policiales y Unidades de Mediación y Conciliación.

**Portafolio de servicios de Casas de Justicia:** Hace referencia a las entidades operadoras que prestan servicios en cada una de las Casas de Justicia.

 <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-10
	<b>Documento:</b>	<b>Atención de usuarios en las Casas de Justicia de Bogotá</b>	<b>Versión:</b>	2
			<b>Fecha Aprobación:</b>	17/09/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2019
				Página 4 de 8


**Recepción Casas de Justicia:** Oficina situada en la entrada de las Casas de Justicia, tiene como objetivo principal registrar en el Sistema de Registro de Casas de Justicia, SICAS, a todos los usuarios que ingresen a estos equipamientos. También orienta a los sobre la ubicación física de las entidades operadoras en las Casas de Justicia.

#### POLÍTICAS DE OPERACION


- La atención a la ciudadanía en las Casas de Justicia, se brindará con base en el protocolo de atención definido desde la Dirección de Acceso a la Justicia, el cual contendrá los siguientes aspectos: a) Recepción de usuarios; b) Registro de usuarios en el Centro de Recepción de Información (CRI); c) Elaboración de informes mensuales; d) Evaluación de la satisfacción de los usuarios; e) Análisis de la satisfacción ciudadana; f) enfoque diferencial según corresponda.
- La atención de los usuarios en las casas de justicia estarán orientadas a la satisfacción de las necesidades de justicia en el marco del respeto de los derechos humanos y con un enfoque de justicia restaurativa, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección de Acceso a la Justicia para tal fin.
- 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 SDSCJ.
- El registro de usuarios por los funcionarios de las Casas de Justicia se realizará a través de los sistemas de información que disponga la SDSCJ para el efecto.

#### PARAMETROS DE MEDICIÓN


Ver indicadores de gestión

 <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-10
			<b>Versión:</b>	2
			<b>Fecha Aprobación:</b>	17/09/2019
	<b>Documento:</b>	<b>Atención de usuarios en las Casas de Justicia de Bogotá</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 20/11/2019	Página 5 de 8


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO							
Nº	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
		Realizar la recepción del usuario.	Los usuarios de la Casa de Justicia son orientados en el punto de recepción acerca la oferta de operadores presentes en la casa de justicia, teniendo en cuenta necesidades especiales de atención. Esta orientación se brindará con base en el Protocolo de operación de las casas de justicia en el marco del Sistema Distrital de Justicia PR-AJ-4..	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional Auxiliar administrativo		
2		El usuario requiere servicios de justicia	Si: Pasar actividad 3 No: Finaliza el servicio.				
3	Usuario con necesidad de atención en materia de justicia	Realizar el registro inicial de datos básicos del usuario en el sistema de información de casas de justicia	Registrar los datos básicos del usuario que accede a los servicios de justicia en el sistema de información de casas de justicia	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional Auxiliar administrativo		Registro en sistema de información de casas de justicia.

 <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-10
			<b>Versión:</b>	2
			<b>Fecha Aprobación:</b>	17/09/2019
	<b>Documento:</b>	<b>Atención de usuarios en las Casas de Justicia de Bogotá</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 6 de 8 20/11/2019

4		El usuario tiene cita con entidad operadora	Si: Se remite a la entidad operadora No: Se remite al Centro de Recepción de Información (CRI) de la casa de justicia.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional Auxiliar administrativo	Registrar en el sistema de información de casas de justicia la remisión del usuario a CRI o a la entidad operadora.	Registro en sistema de información de casas de justicia.
5	Sistema de información de casas de justicia	Informar al ciudadano sobre la opción de calificar el servicio a través del medidor de satisfacción.	Informar al ciudadano que una vez la casa de justicia termine de brindarle el servicio, proceda a calificar su satisfacción con el servicio prestado, a través del medidor de satisfacción que estará ubicado en la zona de salida de la casa de justicia.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional Auxiliar administrativo		Medidor de satisfacción del servicio.
6	Remisión a Centro de Recepción de Información (CRI)	Orientar al usuario Sobre la ruta más adecuada para atender su necesidad de justicia.	El profesional del CRI orienta de manera clara y ágil al usuario sobre la ruta de acceso a la justicia a seguir para atender su necesidad de justicia y los diferentes mecanismos y alternativas jurídicas para atender su caso desde la aplicación del enfoque restaurativo y diferencial. Esta orientación se brindará con base en el Protocolo de operación de las casas de justicia en el	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional Auxiliar administrativo		Remisión a entidades operadoras - Casas de Justicia F-AJ-637.

 <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-10
			<b>Versión:</b>	2
			<b>Fecha Aprobación:</b>	17/09/2019
	<b>Documento:</b>	<b>Atención de usuarios en las Casas de Justicia de Bogotá</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 20/11/2019	Página 7 de 8

			marco del Sistema Distrital de Justicia PR-AJ-4.				
7	Sistema de información de casas de justicia	Registrar la información sociodemográfica del usuario, la tipología del conflicto y la entidad operadora a la que será remitido.	Registrar en el sistema de información de casas de justicia, la información sociodemográfica del usuario y luego de que el usuario exponga su necesidad de justicia, registrar la tipología de conflicto en la que se enmarca su necesidad y la entidad operadora a la que será remitido.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional Auxiliar administrativo		Sistema de Información de casas de justicia
8	Registro de información de casas de justicia	Informar al ciudadano sobre la opción de calificar el servicio a través del medidor de satisfacción.	Informar al ciudadano que una vez la casa de justicia termine de brindarle el servicio, proceda a calificar su satisfacción con el servicio prestado, a través del medidor de satisfacción que estará ubicado en la zona de salida de la casa de justicia.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional Auxiliar administrativo		Medidor de satisfacción del servicio.
9		La entidad operadora asume el caso	Si: pasar a la actividad 10 No: pasar actividad 6				
10	Calificación mala o deficiente dada por el ciudadano al servicio prestado en la casa de justicia	Contactar al ciudadano que ha calificado como malo o deficiente el	Contactar al ciudadano inmediatamente califica como malo o deficiente el servicio ofertado en la casa de justicia y brindarle las alternativas que sean	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional Auxiliar administrativo	Verificar que el ciudadano haya calificado como malo o	Alternativas brindadas al ciudadano.

 <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-10
			<b>Versión:</b>	2
			<b>Fecha Aprobación:</b>	17/09/2019
	<b>Documento:</b>	<b>Atención de usuarios en las Casas de Justicia de Bogotá</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 20/11/2019	Página 8 de 8

		servicio recibido en la casa de justicia para brindarle alternativas que permitan mejorar su nivel de satisfacción	pertinentes para mejorar la atención y por ende su percepción del servicio.			deficiente el servicio recibido en la casa de justicia a través de los instrumentos implementados para tal fin	Formato de PQR diligenciado.
--	--	--	---	--	--	--	------------------------------

CONTROL DE CAMBIOS					
No.	VERSION	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		
	1	17/09/2019	Documento original, de acuerdo a los lineamientos de la norma ISO 9001 2015		
	2	20/11/2019	Se ajusta el procedimiento en la sección de documentos internos de referencia para asociar el Protocolo de operación de las casas de justicia en el marco del Sistema Distrital de Justicia PR-AJ-4 y en las actividades para atender al ciudadano que califica como malo o deficiente el servicio recibido en las casas de justicia.		
ELABORO		REVISO		APROBO	
NOMBRES	Omar Castelblanco	Verónica Urdaneta Silva	Alejandro Peláez Rojas		
CARGOS	Contratista	Directora de Acceso a la Justicia	Subsecretario de Acceso a la Justicia		
FIRMAS	