

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN EN CASA DE JUSTICIA	Código: PR-CD-02
		Versión: 05
		Fecha de Actualización: 13/03/2021

1. OBJETIVO:

Brindar servicios de información, orientación y resolución de conflictos, aplicando mecanismos de justicia formal y no formal, con lo que se pretende acercar la justicia al ciudadano orientándolo sobre sus derechos, sus deberes y obligaciones.

2. RESPONSABLE:

Es responsabilidad del Director para el Posconflicto y la Reconciliación como delegado para la Coordinación del Programa Nacional de la Casa de Justicia de Itagüí, la adecuada aplicación, cumplimiento y actualización de este procedimiento.

3. ALCANCE:

El procedimiento inicia con la atención de los ciudadanos en el Centro de Recepción e Información, finaliza con el seguimiento y evaluación de la atención del ciudadano en Casa de Justicia y la aplicación de acciones de mejoramiento a este procedimiento.

4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

Casa de Justicia: Modelo de atención (infraestructura y equipamiento) para el acceso a la justicia donde se ofrecen servicios de información, orientación, resolución de conflictos, se aplican y ejecutan los mecanismos de justicia formal y no formal existentes en el municipio, a través de entidades del orden nacional y local. Con ellas se pretende acercar la justicia al ciudadano orientándolo sobre sus derechos, previniendo el delito, luchando contra la impunidad, facilitándole el uso de los servicios de justicia formal y promocionando la utilización de mecanismos alternativos de resolución de conflictos. Los servicios que se prestan en las casas de justicia son gratuitos.

Centro de Recepción e Información (CRI): El Centro de Recepción e Información (CRI) atiende en primera instancia las consultas de las personas que buscan solución a sus conflictos, registra sus datos básicos, clasifica el motivo de la consulta, asigna el caso a una de las entidades presentes en la Casa de Justicia, orienta en qué entidad puede darle solución al problema y ofrece información permanente al ciudadano.

Comité coordinador de Casa de Justicia: Instancia de coordinación integrada por el coordinador de la Casa de Justicia y los Directivos de todas las dependencias que hagan presencia en la Casa de Justicia. El Comité se encarga de articular las actividades y funciones de las dependencias de la Casa de Justicia, elaborar el Plan de Acción, proponer y desarrollar

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN EN CASA DE JUSTICIA	Código: PR-CD-02
		Versión: 05
		Fecha de Actualización: 13/03/2021

programas, proyectos y actividades afines a los objetivos, misión y visión del Programa Nacional dirigidos al beneficio de la comunidad, suministrar la información que el Comité Coordinador Municipal y el Ministerio de Justicia y del Derecho requieran para hacer más efectiva la gestión del Programa Nacional de Casas de Justicia, entre otras.

Comité municipal de Casa de Justicia: Instancia de coordinación integrado por el Alcalde y diferentes instancias de orden nacional para velar por el cumplimiento de las políticas generales del Programa Nacional de Casas de Justicia, fija los lineamientos generales de las políticas que debe desarrollar la Casa de Justicia en su jurisdicción y vigila su cumplimiento; también diseña las estrategias para el mejoramiento de su operación, al tiempo que evalúa sugerencias y toma los correctivos del caso; en el mismo sentido, conoce del funcionamiento de la Casa de Justicia y de la participación de las Entidades involucradas.

Comité Técnico: El Comité Técnico de Casa de Justicia está integrado por el Director y todos los funcionarios a cargo del Director; sus funciones principales son la coordinación de acciones, seguimiento y evaluación del funcionamiento de la dependencia.

Coordinación de la Casa de Justicia: Servidor público designado por la alcaldía municipal, encargado de velar por el cumplimiento de los lineamientos generales establecidos por el Ministerio de Justicia y del Derecho en relación con el modelo de atención y la implementación del programa nacional. Será el enlace entre el ente territorial y el ministerio. Para el municipio de Itagüí está designado el Director para el Posconflicto y la Reconciliación, con las funciones establecidas en el Decreto 1390 de diciembre de 2015.

Sistema de información Web de Itagüí (SIWI): Aplicativo informático que contiene un conjunto de elementos orientados al registro y caracterización de los ciudadanos, que acuden a dependencias de la Alcaldía de Itagüí y es utilizado en el Centro de Recepción e Información (CRI).

5. CONTENIDO:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Atender a los ciudadanos en el CRI: El Auxiliar administrativo encargado del Centro de Recepción e Información (CRI), atiende en primera instancia a los ciudadanos que se acerquen a la Casa de Justicia a solicitar algún servicio u orientación. Después de saludar, identifica según el caso, la entidad competente de atender al ciudadano.	Auxiliar administrativo	No aplica
2. Brindar la información u orientación requerida: Cuando no se requiere atención inmediata sino información sobre un servicio que no es de competencia de las entidades presentes en Casa de Justicia, el Auxiliar Administrativo, brinda la información u	Auxiliar administrativo	No aplica



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN EN
CASA DE JUSTICIA**

Código: PR-CD-02

Versión: 05

Fecha de Actualización:
13/03/2021

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
orientación necesaria al ciudadano sobre dónde tramitar su solicitud o requerimiento.		
<p>3. Gestionar la prestación de servicios de justicia formal y no formal: El Auxiliar administrativo, registra los datos básicos del ciudadano en el aplicativo SIWI, clasifica el motivo de la consulta y gestiona la atención para la solución del conflicto del ciudadano a través de las entidades presentes en Casa de Justicia tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comisaría de Familia • Inspección de Policía • Juzgado de Pequeñas Causas • Personería Municipal • Fiscalías de Reparto • Ministerio del Trabajo • Centro de Conciliación • Consultorio psicológico • Asesoría Jurídica • Policía Comunitaria • Coordinador Casa de justicia <p>En caso que la entidad o servicio se preste de forma virtual o semipresencial, el Auxiliar Administrativo entrega la información sobre canales virtuales, números de contacto y procedimientos para acceder a las entidades.</p> <p>El Auxiliar Administrativo registra la solicitud de atención en psicología, en el archivo digital de “Solicitud de citas” y continua con el procedimiento de Atención psicosocial.</p>	Auxiliar administrativo	Aplicativo SIWI
<p>4. Expedir certificado de asistencia. El Auxiliar Administrativo a solicitud del usuario, expide el “<i>FO-CD-63 Constancia de Asistencia</i>”, en la cual da constancia de que estuvo en las instalaciones de Casa de Justicia, fecha, hora y dependencia. Este registro se conserva en el archivo digital “Certificado de asistencia”.</p>	Auxiliar administrativo	FO-CD-63 Constancia de Asistencia
<p>5. Realizar seguimiento y evaluación a la atención en Casa de Justicia: El coordinador de la Casa de Justicia a través de informes periódicos basados en la información del SIWI, PQRS, el análisis de las encuestas percepción y las recomendaciones del Comité municipal de Casa de Justicia, realiza el análisis de la atención prestada en el marco del Comité coordinador de la Casa de Justicia, lo cual queda registrado en el “<i>FO-DE-01 Acta</i>” y/o en el “<i>FO-DE-02 Control de Asistencia</i>”.</p> <p>Elabora los informes que le sean requeridos por el Ente Municipal o el Ministerio de Justicia.</p>	Coordinador de la Casa de Justicia	Informes, Tabulación Encuestas de Percepción del usuario, FO-DE-01 Acta, FO-DE-02 Control de Asistencia

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN EN CASA DE JUSTICIA	Código: PR-CD-02
		Versión: 05
		Fecha de Actualización: 13/03/2021

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
6. Identificar oportunidades de mejoramiento y aplicar acciones de mejora: El Coordinador de Casa de Justicia, y el servidor público delegado, analiza los resultados de la evaluación a la ejecución del procedimiento, detecta oportunidades de mejoramiento y aplica las acciones de mejoramiento establecidas y realiza seguimiento a la eficacia de las mismas, teniendo en cuenta lo establecido en el Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo, y diligencia el “FO-EM-15 Plan de Mejoramiento” y el “FO-DE-11 Matriz de Riesgos”.	Coordinador de Casa de Justicia, Servidor público delegado	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Constitución Política (Artículos 229-113)
- Ley 1801 de 2016. Código Nacional de Policía y Convivencia
- Ley 640 de 2001. Normas relativas a la conciliación.
- Ley 395 de 2010. Medidas en materia de descongestión justicia.
- Decreto Nacional 1069 de 2015. Decreto Reglamentario Sector Justicia y del Derecho
- Decreto Nacional 1477 de 2000. Programa Nacional Casas de Justicia
- Decreto Nacional 2897 de 2011. Objetivos, la estructura orgánica, las funciones del Ministerio de Justicia y del Derecho y se integra el Sector Administrativo de Justicia y del Derecho.
- Decreto Municipal 1390 de 2015. Estructura orgánica del Municipio de Itagüí.
- Convenio Nacional para la Puesta en Marcha de las Casas de Justicia en Colombia
- Plan decenal del Sistema de Justicia 2017-2027.

7. CONTROL DE REGISTROS – INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
No Aplica	Aplicativo SIWI	Auxiliar Administrativo del CRI	Oficina del responsable	PC del responsable Aplicativo SIWI https://aplicaciones.itagui.gov.co/siwi/index.php	Clave de acceso, Backup	No Aplica	No Aplica



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN EN CASA DE JUSTICIA

Código: PR-CD-02

Versión: 05

Fecha de Actualización:
13/03/2021

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
No Aplica	Informes	Coordinador de la Casa de Justicia	Oficina del responsable	PC del responsable/ Carpeta digital Calidad	Clave de acceso, Archivos de uso exclusivo del Responsable, Backup	3 años	Eliminar
No Aplica	Tabulación Encuestas Percepción del usuario	Coordinador de la Casa de Justicia	Oficina del responsable	PC del responsable/ Calidad	Clave de acceso, Backup	3 años	Eliminar
FO-CD-63	Constancia de Asistencia	Auxiliar Administrativo	Oficina del responsable	PC del responsable/ Atención psicosocial	Archivos de uso exclusivo del Responsable	3 años	Archivo central
FO-DE-01	Acta	Coordinador de la Casa de Justicia	Oficina del responsable	PC del responsable /Carpeta Actas	Archivos de uso exclusivo del Responsable	3 años	Archivo Central
FO-DE-02	Control de asistencia	Coordinador de la Casa de Justicia	Oficina del responsable	Archivo de gestión de la dependencia / Carpeta Control de asistencia		3 años	Archivo Central
FO-EM-15	Plan de Mejoramiento	Servidor Público designado	Oficina del responsable	PC del responsable/ Calidad	Backup's Claves de Acceso	3 años	Eliminar
FO-DE-11	Matriz de Riesgos						

8. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	30/08/2013	Creación del documento.
02	19/01/2015	Se cambia el objetivo del procedimiento. Se modificó el "Alcance" Se incluyen nuevos términos en numeral "4. Definiciones y términos", Se actualizan las actividades del procedimiento y el numeral "8. Control de Registros".
03	05/09/2016	Se modifica el objetivo del procedimiento, el responsable, alcance y algunos términos y definiciones, así como algunos integrantes de los comités, igualmente se modifican las actividades en su redacción, responsables y registros.



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN EN CASA DE JUSTICIA

Código: PR-CD-02

Versión: 05

Fecha de Actualización:
13/03/2021

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
		Se adicionan dos (2) documentos en el "Numeral 6. Documentos de referencia". Se el "Control de registros". Modificaciones y cambios aprobados según Acta No. 8 del 05/09/2016.
04	21/11/2018	Se modifica: El responsable, algunas Definiciones y términos, el Contenido: se actualiza la descripción y los registros de las Actividades: 3, 4, 5 y 6, el Control de Registros y los Anexos. Se Incluye: Actividad 4 Expedir certificado de asistencia. En los documentos de referencia se adicionan tres Leyes (Ley 1801 de 2016, Ley 640 de 2001, Ley 395 de 2010) y un Decreto (Decreto 1069 de 2015). Los Formatos: "FO-CD-62 Solicitud de Citas Psicológicas" y "FO-CD-63 Certificado asistencia". Se elimina: La actividad 3 y el "FO-CD-01 Remisión a Instituciones" Modificaciones y cambios aprobados según Acta N° 25 del 21/11/2018.
05	13/03/2021	Se modifica: Nombre del procedimiento: procedimiento para la atención en casa de justicia. El Numeral 5 Contenido, las actividades 3, 4, y 6 redacción, responsables y registros. Se actualiza: Los numerales: 4. Definiciones y términos acorde con los parámetros que estable el Ministerio de Justicia y del Derecho. 6 Documentos de referencia, 7 control de registros y 9 Anexos. El formato: FO-CD-63 Constancia de asistencia Se elimina: La actividad 5, ya que fue fusionada con la actividad 6. Cambios aprobados en acta de comité primario N° 3 de marzo 13 de 2021.

9. ANEXOS:

FO-DE-01 Acta

FO-DE-02 Control de asistencia

FO-DE-11 Matriz de Riesgos

FO-EM-15 Plan de mejoramiento

FO-CD-63 Certificado asistencia