



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y CONTROL

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:

ATENCIÓN EN CASA DE JUSTICIA

FECHA
24-May-23

VERSIÓN
08

CÓDIGO
SCC-P-013

PAGINA
1 de 13

1. OBJETIVO

Establecer procedimiento para diseñar una metodología con el fin de brindar orientación, atención jurídica, y/o psicosocial de acuerdo a los requerimientos de la comunidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a la Secretaría de Gobierno, Subsecretaría de Justicia y Seguridad; inicia con la recepción del usuario y termina con la realización de capacitaciones.

3. RESPONSABLES

El (la) responsable de garantizar el cumplimiento y del monitoreo de este procedimiento, es el Secretario (a), Jefe (a) de la Coordinación de la Casa de Justicia

4. MARCO LEGAL

- Ley 57 de 1887 Código Civil
- Ley 599 de 2000 Código Penal
- Ley 1098 de 2006 Código de Infancia y Adolescencia
- Decreto 1477 de 2000 que adopta el Programa Nacional de Casas de Justicia
- Ley 1395 de 2010 Medidas de Descongestión Judicial
- Ley 2663 de 1950 Código Sustantivo del Trabajo
- Ley 906 de 2004 Código de Procedimiento Penal
- Ley 142 de 1994 Régimen de Servicios Domiciliarios
- Ley 1564 de 2012 Código General del Proceso
- Decreto 2591 de 1991 Reglamento de Acción de Tutela
- Ley 1081 de 2016 Código de Policía y Convivencia
- Ley 640 de 2001 Conciliación

5. DEFINICIONES

Atención Psicosocial: proceso por medio del cual se brinda ayuda integral a una persona en su área emocional, familiar y social para el fortalecimiento de su calidad de vida.

En el entorno social busca favorecer el desarrollo de vínculos humanos saludables y fomentar la emancipación social que derive en el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas y de estas con su entorno.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y CONTROL

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:

ATENCIÓN EN CASA DE JUSTICIA

FECHA

24-May-23

VERSIÓN

08

CÓDIGO

SCC-P-013

PAGINA

2 de 13

Atención Jurídica: conjunto de conocimientos del Ordenamiento Jurídico que permiten la orientación jurídica de los usuarios que acceden a Casa de Justicia y el control de documentos, contratos, operaciones, derechos y obligaciones que se proyecten para tal fin.

Casa de Justicia Móvil: actividad autónoma y complementaria al procedimiento de atención, mediante el cual Casa de Justicia en conjunto con sus entidades adscritas se trasladan a los barrios, comunas y/o corregimientos del municipio, con el fin de garantizar el acceso a la justicia o través de la oferta de servicios, programas y proyectos dirigidos al fortalecimiento de la atención, promoción y prevención de los conflictos.

Centro de Justicia y Convivencia: lugar donde se ha descentralizado Casa de Justicia para prestar servicios de atención jurídica, psicosocial, conciliación en derecho y equidad: su función se encamina principalmente a la promoción de la sana convivencia de los derechos humanos y la prevención de las diferentes formas de violencia relacionadas con la familia y la comunidad. Con esto estrategia se minimiza la barrera de acceso a la justicia formal y no formal por situación de ubicación geográfica.

Capacitaciones: iniciativas de Casa de Justicia como respuesta a la comunidad para lograr que un grupo de personas adquieran conocimientos, valores, destrezas y habilidades que permitan, por una parte, contribuir a la reducción de la prevalente violencia contra la mujer a través de la prevención y la sensibilización, y por otra al respeto de los derechos humanos de los NNA y familia, para cumplir con esos propósitos la Entidad descentraliza sus servicios y realiza intervención con equipos interdisciplinarios de profesionales.

CRI: Centro de Recepción de Información.

Abogado orientador: profesional del derecho que presta sus servicios en Casa de Justicia y en los Centros de Justicia y Convivencia, en la atención, orientación, seguimiento y asignación de los asuntos que requiera la comunidad.

Judicante: son egresados del programa de derecho que realizan judicatura Ad Honorem en la Casa de Justicia como requisito para optar al título de abogado.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y CONTROL

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:

ATENCIÓN EN CASA DE JUSTICIA

FECHA
24-May-23

VERSIÓN
08

CÓDIGO
SCC-P-013

PAGINA
3 de 13

6. GENERALIDADES/POLITICAS DE OPERACIÓN

El presente procedimiento corresponde a la atención realizada en Casa de Justicia del municipio de Pasto, comprendido dentro del Programa Nacional de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana, el cual se encuentra liderado por el Ministerio de Justicia y del Derecho y que comprende como objeto facilitar a la comunidad el acceso a la Justicia.

Aplica a toda la población que asista a la Casa de Justicia, a los Centros de Justicia y Convivencia del Municipio de Pasto, a las Jornadas de Casa de Justicia Móvil y a las capacitaciones, solicitando los servicios de orientación, atención jurídica y/o psicosocial con el fin de obtener apoyo en la resolución de su conflicto particular.

7. CONTENIDO

TAREA	PUNTO CRITICO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO
<p>1. Realizar la recepción del usuario:</p> <p>a- El funcionario asignado al Centro de Recepción e Información "CRI" es el primer contacto que tiene el ciudadano con Casa de Justicia.</p> <p>El Centro de Recepción e información (CRI) atiende inicial y básicamente las consultas de las personas que buscan solución a sus conflictos cotidianos, registra los datos básicos sobre la atención, clasifica el motivo de la consulta, asigna el caso a una de las Entidades presentes en la Casa, realiza las remisiones externas de aquellas situaciones que por competencia no puede atender.</p>	<p>Registro en el software del Centro de Recepción e Información CRI dispuesto por el Ministerio de Justicia y del Derecho.</p>	<p>El Funcionario asignado al Centro de Recepción e Información CRI.</p>	<p>Software sistemas de información Casas de Justicia</p>
<p>b- Asignar el profesional:</p>		<p>El Funcionario</p>	



PROCESO SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y CONTROL

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:

ATENCIÓN EN CASA DE JUSTICIA

ALCALDÍA DE PASTO

FECHA
24-May-23

VERSIÓN
08

CÓDIGO
SCC-P-013

PAGINA
4 de 13

<p>El funcionario asignado al Centro de Recepción de Información CRI escucha el caso, lo clasifica en el área jurídica, psicosocial, centro de conciliación, fiscalía, comisaría de familia, inspecciones, ministerio público y Coordinación y redirecciona al usuario al profesional competente.</p>	<p>Registro en el software del Centro de Recepción e Información CRI dispuesto por el Ministerio de Justicia y del Derecho.</p>	<p>asignado al Centro de Recepción de Información CRI.</p>	<p>Software sistemas de información Casas de Justicia</p>
<p>2. Realizar atención psicosocial.</p> <p>2.1 Recepcionar casos en Psicología:</p> <p>a- El Profesional en Psicología recibe los casos remitidos del CRI y de las Entidades que conforman Casa de Justicia y programa la cita de acuerdo con su agenda, diligenciando el formato "SCC-F-146 agenda de citas Psicológicas".</p> <p>b-El profesional del área Psicológica, atiende al usuario según la agenda, diligenciando el Formato de Reporte de Atención Psicosocial en Casa de Justicia "SCC-F-181 Reporte de atención psicosocial en casa de justicia".</p> <p>Posteriormente se realiza la atención u orientación según la necesidad del caso, y de ser necesario se programan nuevas sesiones diligenciando el "Formato Único de Atención Psicológica en Casa de Justicia SCC-F- 110".</p> <p>c- Una vez realizada la impresión diagnóstica el profesional en psicología define si el caso amerita seguimiento según la</p>	<p>N/A</p>	<p>El Profesional en psicología.</p>	<p>SCC-F-146 Agenda de citas psicológicas</p> <p>SCC-F-181 Formato de reporte de atención psicosocial en casa de justicia</p> <p>SCC-F-110 Formato único de atención psicológica en casa de justicia</p> <p>SC-F-111 Remisión de caso</p>



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y CONTROL

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:

ATENCIÓN EN CASA DE JUSTICIA

FECHA

24-May-23

VERSIÓN

08

CÓDIGO

SCC-P-013

PAGINA

5 de 13

competencia de Casa de Justicia, de ser así se continúa diligenciando la hoja No. 3 del "Formato Único de Atención Psicológica en Casa de Justicia SCC-F-110", caso contrario se realiza la remisión a la entidad competente mediante formato "SCC-F-111 Remisión de caso", cuando se ha logrado minimizar el problema se cierra el caso.

d- En caso de inasistencia del usuario a las sesiones programadas, se procederá a citarlo mediante la correspondiente boleta diligenciando formato "SCC- 093 Boleta de citación Psicológica". Si el usuario no llegase a asistir dentro de los tres (3) días siguientes al recibo del comunicado, se procederá al cierre de su historia psicológica previa verificación del formato de "control de entrega de citaciones SCC-F-092".

e- Para la atención en crisis se diligencia el "Formato Reporte Atención Psicosocial en Casa de Justicia SCC-F-181" y el "Formato Único de Atención psicosocial SCC-F-110" y se brinda el acompañamiento para reducir la carga emocional.

Posteriormente se hace la remisión a la entidad u oficina competente, mediante el formato de "Remisión de caso" SCC-F-111.

f- Una vez terminada cada sesión

SCC-F-093
Boleta de
citación
psicológica

SCC-F-902
Control de
entrega de
citaciones

SCC-F-160
Formato único
de atención
en trabajo
social en casa
de justicia

SCC-F-161
Visita
domiciliaria
de casa de
justicia



se solicitará al usuario calificar su nivel de satisfacción y finalizado el proceso de atención se invitará al mismo, a realizar el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción que se registra en la parte final del "Formato Único de Atención Psicosocial en Casa de Justicia SCC-F- 110".

Cuando el caso lo requiera o por solicitud del usuario se remitirá el caso a Trabajo Social, donde se realizará el siguiente trámite:

2.2 Realizar atención en Trabajo Social:

a- El profesional en Trabajo Social recibe los casos remitidos del CRI o por los Centros de Justicia y Convivencia de Casa de Justicia.

b- El profesional del área atiende al usuario y registra su asistencia en el "Formato de Reporte de Atención Psicosocial en Casa de Justicia SCC-F- 181".

c- El Trabajador Social realiza la atención u orientación y diligencia la hoja No. 1 del "Formato Único de Atención en Trabajo Social en Casa de Justicia SCC-F-160".

d- Si existe la necesidad de programar nuevas sesiones se continúa con el trámite de la hoja 2 del formato precitado

e- De requerirse complementar la atención con visita domiciliaria, se dejará constancia en el Formato



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y CONTROL

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:

ATENCIÓN EN CASA DE JUSTICIA

FECHA

24-May-23

VERSIÓN

08

CÓDIGO

SCC-P-013

PAGINA

7 de 13

"SCC-F-161 visita domiciliaria casa de justicia" y de considerarse necesario se acompañará de personal de psicología.

f- A discreción del profesional del Trabajo Social, se remitirá el caso a la entidad competente tramitando el formato "SCC-F-111 Remisión del caso".

g- Una vez terminada cada sesión se solicitará al usuario calificar su nivel de satisfacción y finalizado el proceso de atención se invitará al mismo, a realizar el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción que se registra en la parte final del Formato Único de Atención en trabajo social en Casa de Justicia SCC- F-160.

3. Realizar atención jurídico-consultorio jurídico:

a- El abogado orientador (a) asignado (a) para la administración del software del área de consultorio jurídico recibe al usuario remitido por el CRI, verifica su registro e ingreso al software o Excel de carga masiva de solicitudes del Programa Nacional de Casas de Justicia, dado el caso que el usuario no se encuentre registrado por situaciones externas a Casa de Justicia, procederá a solicitar su registro e ingreso al software.

b- Una vez verificado el ingreso del usuario al software, se procederá a realizar la asignación

Registro en el software del Centro de Recepción e Información CRI dispuesto por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

Abogado orientador

auxiliar ad honorem

Profesional o Técnico Jurídico

Software sistemas de información Casas de Justicia

SCC-F-112 Reporte de atención jurídica en casa de justicia

SCC-F-090 Formato único de atención jurídica en casa de



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y CONTROL

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:

ATENCIÓN EN CASA DE JUSTICIA

FECHA

24-May-23

VERSIÓN

08

CÓDIGO

SCC-P-013

PAGINA

8 de 13

de la consulta a los judicantes que se encuentran prestando su servicio como auxiliares ad honorem y contratistas diligenciando el formato "SCC-F-112 Reporte de atención Jurídica", teniendo en cuenta el turno de asignación y disponibilidad del auxiliar jurídico.

c- El abogado y los auxiliares ad honorem reciben al usuario e ingresan la información en el Formato "Reporte de Atención Jurídica en Casa de Justicia SCC-F-112" y en el "Formato Único de Atención Jurídica en Casa de Justicia SCC-F-090".

d- El abogado orientador revisa la actuación realizada por los Judicantes y evidencia tal control diligenciando el numeral 5 del Formato Único de Atención Jurídica en Casa de Justicia SCC-F-090-.

e- En caso de requerirse remitir el asunto por competencia a otra entidad, el abogado orientador debe diligenciar el Formato "SCC-F-111 Remisión del caso".

F- Una vez terminada la atención se solicitará al usuario el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción que se registra en el numeral 6 del "Formato Único de Atención Jurídica en Casa de Justicia SCC-F-090".

g- La revisión final se realiza por

justicia

SCC-F-111
Remisión de
caso

Documentos
del caso



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y CONTROL

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:

ATENCIÓN EN CASA DE JUSTICIA

FECHA
24-May-23

VERSIÓN
08

CÓDIGO
SCC-P-013

PAGINA
9 de 13

parte del Asesor jurídico o el Supervisor- Coordinador de Casa de Justicia.

Archivo provisional: El profesional y el auxiliar ad honorem, será responsable de mantener el archivo provisional de los documentos, una vez finalizada la atención del caso.

4. Realizar la atención en caso de justicia móvil:

Se realiza la jornada teniendo en cuenta los barrios, corregimientos y comunas priorizadas en el Plan de Desarrollo con una periodicidad mínima de una vez al mes o según criterio del Jefe de Oficina de Coordinación de Casa de Justicia.

a- Para esta tarea o actividad se proyecta circular interna de invitación a cada una de las dependencias y entidades que hacen parte de Casa de Justicia y oficio cuando se requiere participación de entidades diferentes a Casa de Justicia.

b- Se proyecta los oficios de solicitud y colaboración para el montaje logístico y cubrimiento periódico de la actividad.

c- Se realiza la publicidad necesaria para luego ser repartida entre los moradores del sector para su entera información de la actividad con una anticipación de tres a cinco (03 - 05) días.

N/A

Oficina de Coordinación o delegado del programa

Documentos del caso

SCC-F-094
Registro de atención de casa de justicia móvil

Software sistemas de información casas de justicia



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y CONTROL

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:

ATENCIÓN EN CASA DE JUSTICIA

FECHA

24-May-23

VERSIÓN

08

CÓDIGO

SCC-P-013

PAGINA

10 de 13

f- En dicho evento se diligenciará el formato denominado "Registro de Atención de Casa de Justicia Móvil" SCC-F-094 y se tomarán los registros si es del caso.

g-Terminada la jornada de atención se procederá a ingresar dicha información al software Sistema Nacional de Casas de Justicia link "Asesorías Coordinación o dependencia que tramita la solicitud"

5- Realizar capacitaciones: Este servicio se prestará previa solicitud formal de la Entidad que requiere el servicio.

a- El Coordinador de Casa de Justicia, analiza la viabilidad de atender la demanda con el equipo interdisciplinario conformado para tal fin, de ser despachado favorablemente se diligencia el formato "SCC-F-162 Comunicado a Contratistas", caso contrario se oficiará a la entidad solicitante para comunicarles las razones por las que no se puede prestar el servicio.

b- En el desarrollo de la capacitación se diligencia el formato SCC-F-163 Registro de Asistencia a Capacitaciones externas.

N/A

SSC-F-162
Comunicado a contratistas

SCC-F-163
Registro de asistencia a capacitacion es externas



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y CONTROL

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:

ATENCIÓN EN CASA DE JUSTICIA

FECHA
24-May-23

VERSIÓN
08

CÓDIGO
SCC-P-013

PAGINA
11 de 13

8. CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA
1	<p>Se realiza ajuste a la primera tarea así:</p> <p>En el literal a) Se amplía la descripción de la persona asignada en el CRI, cambiando el auxiliar administrativo por el funcionario asignado y se cambia además el registro en base de datos por el registro en el software del centro de recepción e información CRI dispuesto por el ministerio de justicia y del derecho como punto de control.</p> <p>En el literal b) Se amplía la descripción de la persona asignada en el CRI, cambiando el auxiliar administrativo por el funcionario asignado, y se elimina a los jueces de Paz quienes actualmente ya no prestan sus servicios en casa de justicia.</p>		
2	<p>Se realiza ajuste a la segunda tarea así:</p> <p>En el literal a) del punto 2.1. Se retira la competencia a la secretaría de coordinación para el diligenciamiento del formato SCC-F-146 "agenda de citas psicológicas" dejando esta responsabilidad en cabeza del profesional en psicología.</p>		3
3	<p>Se realiza ajuste a la tercera tarea así:</p> <p>En el literal a) Se retira la competencia a el auxiliar administrativo y en su lugar el responsable de la tarea pasa a ser el abogado orientador y se cambia</p>		4



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y CONTROL

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:

ATENCIÓN EN CASA DE JUSTICIA

FECHA

24-May-23

VERSIÓN

08

CÓDIGO

SCC-P-013

PAGINA

12 de 13

	<p>además el registro en base de datos por el registro en el software del centro de recepción e información CRI dispuesto por el ministerio de justicia y del derecho como punto de control.</p> <p>El literal d) Se elimina completamente por cuanto realmente no se hacen citaciones telefónicas debido a la falta de teléfono y porque el usuario interesado en la prestación ser servicio espera pacientemente su turno para ser atendido.</p> <p>En el literal e) se elimina al practicante por cuanto en consultorios jurídicos solo hay abogados y judicantes, además se corrige el numero 6 por el número 5 que es el ítem que corresponde al control del orientador jurídico en el formato SCC-F-090.</p> <p>En el ítem archivo provisional se elimina al practicante del área jurídica por cuanto se denomina auxiliar ad honorem.</p> <p>En el literal f) Se corrige el numeral 7 por el numeral 6 que es el ítem que corresponde a la encuesta de satisfacción en el formato SCC-F-090.</p>		
4	<p>Se realiza ajuste a la Cuarta tarea así: Se elimina el literal a) y b) pues actualmente no se interviene con los sectores como líderes y corregidores, no obstante el formato SCC-F- 038 "acta de reunión casa de justicia móvil" es utilizado para todas las reuniones que se realizan en casa de Justicia así como también el formato GD-F-025 "Registro de asistencia" por tanto en esta tarea se adiciona este formato.</p> <p>En el literal c) se adiciona la oración</p>		



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y CONTROL

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:

ATENCIÓN EN CASA DE JUSTICIA

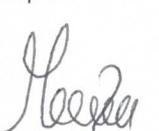
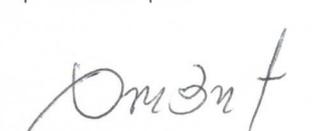
FECHA
24-May-23

VERSIÓN
08

CÓDIGO
SCC-P-013

PAGINA
13 de 13

	para esta tarea o actividad		
5	Se realiza ajuste a la Quinta tarea así: En el literal a) se cambia las palabras comunicación telefónica por las palabras se oficiará para referirse a la manera como se comunicará la no prestación del servicio		

Elaborado por:  CARLOS JULIO GOMEZ BURBANO Jurídico/ De Casa De Justicia	Revisado por:  MILENA ZAMBRANO MARTINEZ Jefe de Oficina de Coordinación de Casa de Justicia	Aprobado por:  CARLOS HERNAN BASTIDAS TORRES Líder Proceso Seguridad, Convivencia y Control
---	--	--