



Consejo Superior
de la Judicatura
Sala Administrativa

*Escuela Judicial
"Rodrigo Lara Bonilla"*

DESCONCENTRACIÓN SERVICIOS JUDICIALES CIUDAD BOLÍVAR

Modelo de Atención a la Comunidad



MÓDULO DE APRENDIZAJE AUTODIRIGIDO
PLAN DE FORMACIÓN DE LA RAMA JUDICIAL

PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA LA
DESCONCENTRACIÓN DE LOS SERVICIOS
JUDICIALES EN CIUDAD BOLÍVAR

Modelo de Atención

PLAN NACIONAL DE FORMACIÓN DE LA RAMA JUDICIAL

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA **SALA ADMINISTRATIVA**

HERNANDO TORRES CORREDOR
Presidente

JOSÉ ALFREDO ESCOBAR ARAÚJO
Vicepresidente

JORGE ANTONIO CASTILLO RUGELES
FRANCISCO ESCOBAR HENRÍQUEZ
NÉSTOR RAÚL CORREA HENAO
RICARDO MONROY CHURCH
Magistrados

ESCUELA JUDICIAL
“RODRIGO LARA BONILLA”

GLADYS VIRGINIA GUEVARA PUENTES
Directora

DIEGO GERARDO BOLÍVAR USECHE
**Coordinador Académico del Programa de Desconcentración
para los Servicios de Justicia**



Consejo Superior
de la Judicatura
Sala Administrativa

Escuela Judicial
"Rodrigo Lara Bonilla"

LEONARDO CORREA RODRÍGUEZ

MÓDULO DE APRENDIZAJE AUTODIRIGIDO
PLAN DE FORMACIÓN DE LA RAMA JUDICIAL

PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA LA
DESCONCENTRACIÓN DE LOS SERVICIOS
JUDICIALES EN CIUDAD BOLÍVAR

Modelo de Atención

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
SALA ADMINISTRATIVA
ESCUELA JUDICIAL “RODRIGO LARA BONILLA”

LEONARDO CORREA RODRÍGUEZ, 2011
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA, 2011

Derechos exclusivos de publicación y distribución de la obra

Calle 11 No 9ª -24 piso 4

www.ramajudicial.gov.co

ISBN:

Primera edición: XXX de 2011

Con un tiraje de 3000 ejemplares

Asesoría Pedagógica y Metodológica: Carmen Lucía Gordillo Guerrero

Diseño editorial: Autorun Diseño y Comunicación

Impresión: Autorun Diseño y Comunicación

Impreso en Colombia

Printed in Colombia

PLAN DE FORMACIÓN DE LA RAMA JUDICIAL

PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA LA DESCONCENTRACIÓN DE LOS SERVICIOS JUDICIALES EN CIUDAD BOLÍVAR

PRESENTACION

El Módulo del Modelo de Atención forma parte del Programa de Formación para la Desconcentración de los Servicios Judiciales en Ciudad Bolívar del Plan de Formación de la Rama Judicial, aprobado por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura y construido por la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla” de conformidad con su modelo educativo y enfoque curricular integrado e integrador y constituye el resultado del esfuerzo articulado entre Magistradas, Magistrados y Jueces, Juezas y la Red de Formadores y Formadoras Judiciales, los Comités Académicos y los Grupos Seccionales de Apoyo, bajo la coordinación del Magistrado Hernando Torres Corredor, con la autoría del doctor LEONARDO CORREA RODRÍGUEZ, quien con su conocimiento y experiencia y con el apoyo permanente de la Escuela Judicial, se propuso responder a las necesidades de formación desde la perspectiva de una administración de justicia cada vez más justa, oportuna y cercana a todos los colombianos.

El Programa de Formación para la Desconcentración de los Servicios Judiciales en Ciudad Bolívar tiene como antecedente *“la generación de condiciones sociales, culturales, políticas e institucionales para que las comunidades que viven en condiciones de marginación y exclusión tengan la posibilidad de realizar un ejercicio efectivo de sus derechos ante las instituciones públicas, y especialmente, antes los organismos de la administración de justicia”*, objetivo retomado por el Convenio Interadministrativo No. 245 de 2008, suscrito entre Consorcio EUROsociAL Justicia, el Consejo Superior de la Judicatura y la Alcaldía Mayor de Bogotá, para el desarrollo de acciones conjuntas de las

instituciones llamadas a facilitar y garantizar soluciones a los problemas de las comunidades junto a la pedagogía popular en derechos.

El propósito de la desconcentración de los servicios de justicia es acercar a los pobladores de la localidad de Ciudad Bolívar, lo cual implica que los Jueces, Juezas, empleados y empleadas judiciales conozcan y comprendan las realidades, reconozcan las dinámicas sociales de la comunidad y sean garantes de los derechos de los y las ciudadanos que habitan en la Localidad. De la misma manera, se busca que éstos adquieran los elementos necesarios para realizar un ejercicio efectivo de sus derechos y desarrollen un proceso de educación en derechos, bajo el propósito de allanar las condiciones de la prevención y atención de los conflictos de manera adecuada.

El módulo del Modelo de Atención que se presenta a continuación, responde a la modalidad de aprendizaje autodirigido orientado a la aplicación en la práctica judicial, con absoluto respeto por la independencia judicial, cuya construcción responde a los resultados obtenidos en los talleres de diagnóstico de necesidades que se realizaron en la Localidad de Ciudad Bolívar, con la finalidad de detectar los principales núcleos problemáticos, frente a los que se definieron los ejes temáticos de la propuesta educativa a cuyo alrededor se integraron los objetivos, temas y subtemas de los distintos microcurrículos. De la misma manera, los conversatorios organizados por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura a través de la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”, sirvieron para determinar los problemas jurídicos más relevantes y ahondar en su tratamiento en los módulos.

El texto entregado por el autor LEONARDO CORREA RODRÍGUEZ fue validado con los Funcionarios y Empleados de los Comités Académicos, quienes con sus observaciones enriquecieron este trabajo.

Se mantiene la concepción de la Escuela Judicial en el sentido de que todos los módulos, como expresión de la construcción colectiva, democrática y solidaria de conocimiento en la Rama Judicial, están sujetos a un permanente proceso de retroalimentación y actualización, especialmente ante el control que ejercen las Cortes.

Enfoque pedagógico de la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”

La Escuela Judicial como Centro de Formación Judicial Inicial y Continua de la Rama Judicial responde al modelo pedagógico sistémico y holista de la educación, es decir, que el conocimiento se gesta y desarrolla como resultado de un proceso de interacción sistémica entre pares, todos los cuales participan de manera dinámica como formadores o discentes, en el contexto de innovación, investigación y proyección social de las sociedades del conocimiento, a partir de los siguientes criterios:

- Respeto por los Derechos Fundamentales.
- Respeto por la independencia de Jueces y Juezas.
- Un modelo basado en el respeto a la dignidad humana y la eliminación de todas las formas de discriminación
- Consideración de la diversidad y la multiculturalidad.
- Orientación hacia el ciudadano.
- Una dimensión personalizada de la educación.
- Énfasis en una metodología activa apoyada en el uso de las TICs en educación, con especial énfasis en las tecnologías de educación virtual B-learning.
- Mejoramiento de la práctica judicial
- Compromiso socializador.
- Dimensión creativa de la educación.
- Aproximación sistémica, integral e integrada a la formación.
- Aprendizaje basado en el estudio de problemas a través del método del caso y el análisis de la jurisprudencia.

La EJRLB desarrolla la gestión pedagógica con base en los tres ejes fundamentales alrededor de los cuales se fundamenta la sociedad el conocimiento: investigación académica aplicada, el Plan de Formación de la Rama Judicial y la proyección social de la formación.

1. ***Investigación Aplicada:*** Conjunto de actividades que posibilita la integración de todos los elementos que contribuyen al desarrollo, la introducción, la difusión y el uso del conocimiento.
2. ***Plan de Formación:*** Desarrollo de la capacidad y las condiciones para que los discentes construyan su propio modelo interpretativo de la realidad en búsqueda de lograr la transformación de su proyecto de vida y del contexto en el que interactúa. El aprendizaje se asume como el resultado de la interacción entre pares que con su experiencia se convierten en insumos de los unos para con los otros y de esta manera enriquecen los elementos y juicios para la toma de decisiones.
3. ***Proyección Social de la Formación:*** Se trata de la extensión de los programas de formación que realiza la EJRLB a comunidades distintas a los servidores y servidoras de la Rama Judicial. Se concibe el rol que la Escuela Judicial tiene como integradora de conocimiento y su labor de proyectarlo no sólo dentro de la Rama Judicial sino también en todas las comunidades que tienen que ver con la formación en justicia bajo todas sus manifestaciones.

Igualmente, el modelo pedagógico se enmarca dentro de las políticas de calidad y eficiencia establecidas por el Consejo Superior de la Judicatura en el Plan Sectorial de Desarrollo, con el propósito de contribuir con la transformación cultural y el fortalecimiento de los fundamentos conceptuales, las habilidades y las competencias de los y las administradoras de justicia, quienes desarrollan procesos formativos sistemáticos y de largo aliento orientados a la cualificación de los mismos, dentro de criterios de profesionalismo y formación integral, que redundan, en últimas, en un mejoramiento de la atención de los ciudadanos y ciudadanas.

Aprendizaje activo

Este modelo educativo implica un *aprendizaje activo* diseñado y aplicado desde la práctica judicial para mejorar la organización; es decir, a partir de la observación directa del problema, de la propia realidad, de los hechos que impiden el avance de la organización y la distancian de su misión y de sus usuario/as; invita a compartir y generalizar las experiencias y aprendizajes obtenidos, sin excepción, por todas las y los administradores de justicia, a partir de una dinámica de reflexión, investigación, evaluación, propuesta de acciones de cambio y ejecución oportuna, e integración de sus conocimientos y experiencia para organizar equipos de estudio, compartir con sus colegas, debatir constructivamente los hallazgos y aplicar lo aprendido dentro de su propio contexto.

Crea escenarios propicios para lograr estándares de rendimiento que permiten calificar la prestación pronta y oportuna del servicio en ámbitos locales e internacionales complejos y cambiantes; crear relaciones estratégicas comprometidas con los “usuarios y usuarias” clave del servicio público; usar efectivamente la tecnología; desarrollar buenas comunicaciones, y aprender e interiorizar conceptos organizativos para promover el cambio. Así, los Jueces, Juezas y demás servidores y servidoras no son simples transmisores del aprendizaje, sino gestores y gestoras de una realidad que les es propia, y en la cual construyen complejas interacciones con los usuarios y usuarias de esas unidades organizacionales.

Aprendizaje social

En el contexto andragógico de esta formación, se dota de significado el mismo decurso del aprendizaje centrándose en procesos de *aprendizaje social* como eje de una estrategia orientada hacia la construcción de condiciones que permitan la transformación de las organizaciones. Es este proceso el que lleva al desarrollo de lo que en la reciente literatura sobre el conocimiento y desarrollo se denomina como la promoción de *sociedades del aprendizaje “learning societies”, organizaciones que aprenden “learning organizations”, y redes de aprendizaje “learning networks”*¹.

1 Teaching and Learning: Towards the Learning Society; Bruselas, Comisión Europea, 1997.

Los procesos de aprendizaje evolucionan hacia los cuatro niveles definidos en el esquema mencionado: (a) nivel individual, (b) nivel organizacional, (c) nivel sectorial o nivel de las instituciones sociales, y (d) nivel de la sociedad. Los procesos de apropiación de conocimientos y saberes son de complejidad creciente al pasar del uno al otro.

En síntesis, se trata de una formación que a partir del desarrollo de la creatividad y el espíritu innovador de cada uno de los y las participantes, busca convertir esa información y conocimiento personal, en *conocimiento corporativo* útil que incremente la efectividad y la capacidad de desarrollo y cambio de la organizacional en la Rama Judicial, trasciende al nivel sectorial y de las instituciones sociales contribuyendo al proceso de creación de “*lo público*” a través de la apropiación social del mismo, para, finalmente, en un cuarto nivel, propiciar procesos de aprendizaje social que pueden involucrar cambios en los valores y las actitudes que caracterizan la sociedad, o conllevar acciones orientadas a desarrollar una capacidad para controlar conflictos y para lograr mayores niveles de convivencia.

Currículo integrado-integrador

En la búsqueda de nuevas alternativas para el diseño de los currículos se requiere partir de la construcción de núcleos problemáticos, producto de la investigación y evaluación permanentes. Estos núcleos temáticos y/o problemáticos no son la unión de asignaturas, sino el resultado de la integración de diferentes disciplinas académicas y no académicas (cotidianidad, escenarios de socialización, hogar) que alrededor de problemas detectados, garantizan y aportan a la solución de los mismos. Antes que contenidos, la estrategia de integración curricular, exige una mirada crítica de la realidad.

La implementación de un currículo integrado-integrador implica que la “enseñanza dialogante” se base en la convicción de que el discurso del formador o formadora, será formativo solamente en el caso de que él o la participante, a medida que reciba los mensajes magistrales, los reconstruya y los integre, a través de una actividad, en sus propias estructuras y necesidades mentales. Es un diálogo profundo que comporta participación e interacción. En este punto, con dos centros de iniciativas donde

cada uno (formador, formadora y participante) es el interlocutor del otro, la síntesis pedagógica no puede realizarse más que en la interacción- de sus actividades orientadas hacia una meta común: la adquisición, producción o renovación de conocimientos.

Aplicación de la Nuevas Tecnologías

La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, a través de la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”, consciente de la necesidad de estar a la vanguardia de los avances tecnológicos al servicio de la educación para aumentar la eficacia de los procesos formativos ha puesto al servicio de la Rama Judicial el Campus y el Aula Virtuales. Así, los procesos formativos de la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”, se ubican en la modalidad b-learning que integra la virtualidad con la presencialidad, facilitando los escenarios de construcción de conocimiento en la comunidad judicial.

La virtualización de los programas y los módulos, permite actualizar los contenidos en tiempo real y ampliar la información, ofrece la oportunidad de acceder a una serie de herramientas como videos, audios, animaciones, infografías, presentaciones multimediales, hipertextos, etc., que hacen posible una mayor comprensión de los contenidos y una mayor cobertura.

Planes de Estudio

Los planes de estudio se diseñaron de manera coherente con el modelo educativo de la Escuela, en donde los autores/as contaron con el acompañamiento de la Red de Formadores y Formadoras Judiciales constituida por Magistrados y Jueces, quienes con profundo compromiso y vocación de servicio se prepararon a lo largo de varios meses en la Escuela Judicial tanto en los aspectos pedagógicos y metodológicos, como en los contenidos del programa, con el propósito de facilitar el proceso de aprendizaje que ahora se invita a desarrollar a través de las siguientes etapas:

Etapas I. Preparatoria. Reunión Preparatoria. Con esta etapa se inicia el programa de formación; en ella la red de formadores/as con la coordinación de la Escuela Judicial, presenta los objetivos, la metodología y la estructura del curso; se precisan los módulos transversales y básicos que le sirven de apoyo, y se reitera el uso del Aula y Campus Virtuales. Así mismo, se lleva a cabo el Análisis Individual tanto de los módulos como del caso integrado e integrador cuyas conclusiones se comparten mediante su publicación en el Blog del Curso.

Etapas II. Integración a la Comunidad Judicial. Los resultados efectivos del proceso formativo, exigen de los y las participantes el esfuerzo y dedicación personal, al igual que la interacción con sus pares, de manera que se conviertan el uno y el otro en insumo importante para el logro de los propósitos formativos. Esta etapa está conformada por cuatro fases claramente identificables:

La Reunión Inicial del Módulo en la cual se presentan los objetivos del módulo, la agenda, las guías didácticas y los materiales para su estudio y se fijan los compromisos pedagógicos por parte de los y las discentes con el curso de formación que inician.

El Análisis Individual que apunta a la interiorización por parte de cada participante de los contenidos del programa, mediante la lectura, estudio y análisis del módulo, el desarrollo de los casos y ejercicios propuestos en el mismo, con apoyo en la consulta de jurisprudencia, la doctrina y el bloque de constitucionalidad, si es del caso.

El Foro Virtual constituye la base del aprendizaje entre pares cuyo propósito es buscar espacios de intercambio de conocimiento y experiencias entre los y las participantes mediante el uso de las nuevas tecnologías, con el fin de fomentar la construcción colectiva de conocimiento en la Rama Judicial.

El Conversatorio del Curso que busca socializar el conocimiento, fortalecer las competencias en argumentación, interpretación, decisión y dirección alrededor del estudio de nuevos casos de la práctica judicial previamente seleccionados y estructurados por los formadores y formadoras con el

apoyo de los expertos, así como la simulación de audiencias y juego de roles, entre otras estrategias pedagógicas.

Etapa III. Aplicación a la Práctica Judicial: La aplicación a la práctica judicial es a la vez el punto de partida y el punto de llegada, ya que es desde la cotidianidad del desempeño laboral de los servidores que se identifican los problemas, y, mediante el desarrollo del proceso formativo, se traduce en un mejoramiento permanente de la misma y por ende, una respuesta con calidad y más humana para los usuarios y usuarias. Esta etapa se desarrolla mediante tres fases:

La Aplicación in situ busca “aprender haciendo” de manera que la propuesta académica se convierta en una herramienta útil en el quehacer judicial permitiendo identificar las mejores prácticas en los casos que se sometan al conocimiento de la respectiva jurisdicción o especialidad.

El Seguimiento a través de conversatorios presenciales o por videoconferencia que posibiliten a los operadores y operadoras identificar las fortalezas y debilidades en la práctica cotidiana, con miras a reforzar los contenidos de los módulos desarrollados y fomentar el mejoramiento continuo de la labor judicial mediante su participación en el Blog de Mejores Prácticas.

Las Monitorias en donde los formadores y formadoras se desplazan a los distintos distritos, con el fin de observar el funcionamiento de los despachos en cuanto a la aplicación de los contenidos de los módulos o reformas e intercambiar puntos de vista sobre dicha gestión; este ejercicio se complementa con los “conversatorios distritales” en los que participen todos los magistrados, magistradas, juezas y jueces de la sede, al igual que, otros intervinientes y usuarios involucrados en la problemática que se aborda. Todo lo anterior, con el fin de plantear nuevas estrategias de mejoramiento de la práctica, mediante la cualificación del programa formativo

Etapa IV. Evaluación del Curso: Todo proceso formativo requiere para su mejoramiento y cualificación, la retroalimentación dada por los y las participantes del mismo, con el fin de establecer el avance en la obtención

de los logros alcanzados frente a los objetivos del programa, así como la aplicación de indicadores y su respectivo análisis y mediante la profundización sobre casos paradigmáticos de la especialidad o jurisdicción en el *Observatorio Académico* de la EJRLB cuyos resultados servirán de insumo para EJRLB futuros programas de formación.

Los módulos

Los módulos son la columna vertebral en este proceso, en la medida que presentan de manera profunda y concisa los resultados de la investigación académica realizada durante aproximadamente un año, con la participación de Magistrados de las Altas Cortes y de los Tribunales, de los Jueces la República, Empleados y expertos juristas, quienes ofrecieron lo mejor de sus conocimientos y experiencia judicial, en un ejercicio pluralista de construcción de conocimiento.

Se trata entonces, de valiosos textos de autoestudio divididos secuencialmente en unidades que desarrollan determinada temática, de dispositivos didácticos flexibles que permiten abordar los cursos a partir de una estructura que responde a necesidades de aprendizaje previamente identificadas. Pero más allá, está el propósito final: servir de instrumento para fortalecer la práctica judicial para prestar un buen servicio a las y los ciudadanos.

Cómo abordarlos

Al iniciar la lectura de cada módulo el o la participante debe tener en cuenta que se trata de un programa integral y un sistema modular coherente, por lo que para optimizar los resultados del proceso de formación autodirigida tendrá en cuenta que está inmerso en el **Programa de Formación para la Desconcentración de los Servicios Judiciales en Ciudad Bolívar**. A través de cada contenido, los y las discentes encontrarán referentes o remisiones a los demás módulos del plan de formación de la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”, que se articulan mediante diversos temas transversales, tales como: La Ética Judicial, Igualdad de Género en la Administración de Justicia, Argumentación Judicial en Debates Orales y Escritos, Filosofía del Derecho, Estructura

de la Sentencia, Prueba Judicial, Interpretación Constitucional, Interpretación Judicial, Derechos Humanos, Constitución Política de 1991, Bloque de Constitucionalidad, la ley específica, al igual que la integración de los casos problemáticos comunes que se analizan, desde diferentes perspectivas, posibilitando el enriquecimiento de los escenarios argumentativos y fortaleciendo la independencia judicial.

Por lo anterior, se recomienda tener en cuenta las siguientes sugerencias al abordar el estudio de cada uno de los módulos del plan especializado: (1) Consulte los temas de los otros módulos que le permitan realizar un diálogo de manera sistémica y articulada sobre los contenidos que se presentan; (2) Tenga en cuenta las guías del y la discente y las guías de estudio individual y de la comunidad judicial para desarrollar cada lectura. Recuerde apoyarse en los talleres para elaborar mapas conceptuales, esquemas de valoración de argumentaciones, el estudio y análisis, la utilización del Campus y Aula Virtual y el taller individual de lectura efectiva del plan educativo; (3) Cada módulo presenta actividades pedagógicas y de autoevaluación que permiten al y la discente reflexionar sobre su cotidianidad profesional, la comprensión de los temas y su aplicación a la práctica. Es importante que en el proceso de lectura aborde y desarrolle con rigor dichas actividades para que críticamente establezca la claridad con la que percibió los temas y su respectiva aplicación a su tarea judicial. Cada módulo se complementa con una bibliografía básica seleccionada, para quienes quieran profundizar en el tema, o complementar las perspectivas presentadas.

Finalmente, el Programa de Formación Judicial del Área de Desconcentración para los Servicios de Justicia que la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla” entrega a la judicatura colombiana, acorde con su modelo educativo, es una oportunidad para que la institucionalidad, con efectiva protección de los derechos fundamentales y garantías judiciales, cierre el camino de la impunidad para el logro de una sociedad más justa.

Agradecemos el envío de todos sus aportes y sugerencias a la sede de la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla” en la Calle 11 No 9A -24 piso 4, de Bogotá, o al correo electrónico escuelajudicial@ejrlb.net los cuales contribuirán a la construcción colectiva del saber judicial alrededor del

**Programa de Formación para la Desconcentración de los Servicios
Judiciales en Ciudad Bolívar.**

CONTENIDO

1.1.	PLAN DE FORMACIÓN DE LA RAMA JUDICIAL	9
1.2.	PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA LA DESCONCENTRACIÓN DE LOS SERVICIOS JUDICIALES EN CIUDAD BOLÍVAR	9
1.3.	PRESENTACION	9
1.4.	PRESENTACION DEL MÓDULO	25
1.5.	SINOPSIS LABORAL Y PROFESIONAL DEL AUTOR	26
1.6.	RESUMEN DEL MÓDULO	26
1.7.	JUSTIFICACIÓN	27
1.7.1.	Og OBJETIVOS GENERALES	28
1.7.2.	OeOBJETIVOS ESPECÍFICOS	29
1.8.	CONTEXTUALIZACIÓN DE CIUDAD BOLÍVAR	30
1.8.1.	El proyecto	30
1.8.2.	Palabras Claves	30
1.8.3.	Ciudad Bolívar, Localidad 19	30
1.8.4.	Las necesidades	32
1.8.5.	Problemas	32
1.8.6.	Los Pilares	34
1.8.7.	Metodología y enfoque	36
1.	CENTRO DE DESCONCENTRACIÓN JUDICIAL DE CIUDAD BOLÍVAR	37
1.8.1.	Og OBJETIVOS GENERALES	37
1.8.2.	OeOBJETIVOS ESPECÍFICOS	37
1.1.	1. PRESENTACIÓN DE LA UNIDAD	38
1.1.1.	1.1 QUE ES EL CENTRO DE DESCONCETRACION JUDICIAL DE CIUDAD BOLÍVAR	38
1.1.2.	1.2 JUECES QUE CONFORMAN EL CENTRO DE DESCONCENTRACIÓN JUDICIAL	42

1.1.3. 1.4 ENTIDADES ESPECIALES DE LA RAMA JUDICIAL E FUNCIONARAN	44
1.1.4. 1.5 OFERTA DE JUSTICIA EN CIUDAD BOLÍVAR	44
1.1.5. Ap ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS	47
1.1.6. AeAUTOEVALUACIÓN	48
2. LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE JUSTICIA	49
2.1.1. Og OBJETIVOS GENERALES	49
2.1.2. OeOBJETIVOS ESPECÍFICOS	49
2.1.3. Ap ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS	60
2.1.4. AeAUTOEVALUACIÓN	60
3. MODELO DE GESTIÓN DEL CENTRO DE DESCONCENTRACIÓN JUDICIAL DE CIUDAD BOLÍVAR	63
3.1.1. Og OBJETIVOS GENERALES	63
3.1.2. OeOBJETIVOS ESPECÍFICOS	63
3.1.3. Ap ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS	76
3.1.4. AeAUTOEVALUACIÓN	76
4. NECESIDADES Y RUTAS DE ACCESO DE JUSTICIA	79
4.1.1. Og OBJETIVOS GENERALES	79
4.1.2. OeOBJETIVOS ESPECÍFICOS	79
4.1.3. Ap ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS	105
4.1.4. AeAUTOEVALUACIÓN	105
4.1.5. B BIBLIOGRAFÍA	106

CONVENCIONES

A_e

Autoevaluación

A_p

Actividades pedagógicas

B

Bibliografía

B_s

Bibliografía seleccionada

J

Jurisprudencia

O_e

Objetivos específicos

O_g

Objetivo general

PRESENTACION DEL MÓDULO

Dentro de la obligación establecida por la ley 1285 del año dos mil ocho, de desconcentrar la justicia con el fin de aumentar el acceso de la misma, se inicio un proyecto piloto de desconcentración judicial, el cual se establecerá en la localidad de Ciudad Bolívar en Bogotá, D. C., para tal fin, se requiere unas políticas especiales de atención al usuario y usuaria de justicia y de modelo de gestión, que mejoren las practicas que desalienta el acceso a la justicia; para tal fin se establecerá con los funcionarios y funcionarias que laborarán en el centro de desconcentración de justicia de ciudad bolívar una capacitación que les permita desarrollar habilidades especiales en la atención y en el modelo de gestión de este centro, que permitan tanto al centro como instrumento de justicia como a la comunidad en general un acercamiento a la justicia y al facilitamiento para el restablecimiento de sus derechos.

El módulo del centro de desconcentración judicial se construye desde la perspectiva o enfoque andragógico, esto debido a la edad y perfil de los sujetos, puesto que este tipo de enfoque gira alrededor de la participación activa de quien está en el proceso de aprendizaje, y en tal sentido es inherente que se presente esta situación con el fin de lograr los objetivos de asimilación del modelo de gestión para el centro, con el fin de apropiar el lenguaje, objetivos y fines de la desconcentración judicial y en especial en un sector tan variable y necesitado como es la localidad de ciudad bolívar en la ciudad de Bogotá.

El principal objetivo de este modulo de formación para funcionarios del centro de desconcentración y funcionarios externos de la localidad de ciudad bolívar, busca incrementar el acceso de la justicia de la comunidad y la comunicación más directa entre la justicia y el usuario, estableciendo mecanismos de comunicación más integradores con la comunidad y eliminando paradigmas de la administración de justicia en el acercamiento de la comunidad, partiendo del reconocimiento y asimilación de los derechos de los usuarios de justicia y estableciendo rutas de acceso a la justicias claras y entendibles que permitan la participación activa de la comunicada en la protección de sus derechos.

SINOPSIS LABORAL Y PROFESIONAL DEL AUTOR

Abogado graduado en la universidad AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA, especialista en Derecho Tributario de LA UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA y Derecho Comercial de LA UNIVERSIDAD DE LA SABANA, con título de conciliador de la Cámara de Comercio de Bogotá.

Se ha desempeñado como auxiliar de magistrado de la sala civil del Tribunal Superior de Bucaramanga, También laboro en la dirección de impuestos y aduanas nacionales, con claro énfasis en las tareas tributarias y procedimientos administrativos y judiciales antes las autoridades de impuestos y actualmente es socio y director jurídico de la firma ALDIA CONSULTORES S.A.

Además es asesor del centro de consultoría de la Universidad de la Sabana, Visión consultoría, consultor de la escuela judicial RODRIGO LARA BONILLA, y se ha desempeñado como consultor del Ministerio del Interior y de Justicia, y del Ministerio de Hacienda y Crédito Público ambos de Colombia.

Es docente de las universidades JORGE TADEO LOZANO y de los Libertadores, tanto en pregrado como postgrado.

Es autor de distintas publicaciones entre las que resaltan, la jurisdicción coactiva en Colombia, régimen de obligaciones y derechos humanos y ciudad.

RESUMEN DEL MÓDULO

El presente modulo de formación de formadores y formadoras del centro de desconcentración judicial de ciudad bolívar, sintetiza la estructura del centro como institución, así como un planteamiento práctico y teórico desde la perspectiva de funcionamiento del centro, su fundamento legal, su ubicación geográfica, distribución y competencias, lo que permite al lector entender que es el centro de desconcentración Judicial de Ciudad Bolívar y cuál es el alcance dentro de la oferta de servicios de justicia.

La segunda parte del módulo parte desde la perspectiva pedagógica y teórica, hasta llegar a la práctica, de una nueva forma de implantar justicia, reconociendo los derechos de los usuarios y usuarias de justicia, permitiendo sin límites mas allá de los legales, el acceso a la justicia y permitiendo la formulación de un sistema de comunicación y atención al usuario que dignifique el ejercicio de la administración de justicia y de acudir a estos mecanismos legítimos para la solución de controversias y el restablecimiento de los derechos.

JUSTIFICACIÓN

Este modulo de formación, tiene como justificación la idea de implantar un nuevo sistema de justicia, con un modelo especial, teniendo en cuenta las características especiales que conlleva la comunidad de Ciudad Bolívar, por lo que se hace necesario entregar para la formación de los funcionarios y funcionarias los principios y derechos de los usuarios y usuarias de justicia, con el fin de entender por parte de estos, que el acceso de la justicia, no solo consiste en recibir y procesar trámites judiciales, sino en la atención justa, transparente, ágil y sencilla, lo que permite que las personas conozcan mas sobre la forma de proteger sus derechos y resolver su controversias.

En clara consecuencia de esta situación de dar conocer los derechos de los usuarios y usuarias de justicia, de acceder más fácilmente a esta, se logra el empoderamiento legal de la comunidad de ciudad bolívar, lo que se transforma en mayor dignidad de los usuarios de justicia, confianza en las instituciones y mayor participación de la comunidad en la justicia. Además es el deber de la sala administrativa del consejo superior de la judicatura por mandato legal, desconcentrar la justicia, por lo que implementar un modelo de atención y de reconocimiento de los derechos de los usuarios y usuarias de justicia es inherente al mismo, para presentar una justicia más acorde a las necesidades de una comunidad especifica como lo es la localidad de ciudad bolívar, ubicada en la capital de nuestro país.

Og

OBJETIVOS GENERALES

Se busca, que a través del estudio y análisis del módulo, los funcionarios y funcionarias encargados de administrar justicia en la localidad de Ciudad Bolívar, se apropien de los diferentes conceptos y del modelo de gestión especial que se presenta en este módulo de formación, con el fin de una aplicación de justicia veraz, sana, directa, eficaz, eficiente, justa y transparente, que potencialice el acceso a la justicia por parte de los habitantes de la localidad reverenciada.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las competencias y funciones de las instituciones que hacen parte del mismo.
- Reconocer los derechos internacionalmente reconocidos de los usuarios y usuarias de justicia.
- Reconocer las formas de atención al usuario y usuaria de justicia dentro del marco de éste, como centro de la administración de justicia, según el modelo de gestión especial que se circunscribe a la localidad de Ciudad Bolívar
- Aplicar el conocimiento en red e integración de todos los ofertantes de justicia de la localidad de Ciudad Bolívar, con el fin de no desconocer las demás instituciones que funcionan y que tienen reconocimiento dentro de la localidad.
- Analizar los principales problemas jurídicos que se generan en la localidad de Ciudad Bolívar con el fin de que previamente estén consientes de los mismos, especialmente en los referidos a la familia, la propiedad y el trabajo.
- Aplicar el modelo de gestión que presenta el centro de desconcentración judicial de Ciudad Bolívar, con el fin de fortalecer el acceso a la justicia y disminuir el desinterés de los usuarios y usuarias en la protección de sus derechos vulnerados.

CONTEXTUALIZACIÓN DE CIUDAD BOLÍVAR

El proyecto

El proyecto piloto “Modelo de desconcentración de servicios judiciales de la localidad de Ciudad Bolívar en Bogotá, D.C.” busca la acción conjunta de las instituciones llamadas a facilitar y garantizar soluciones a los problemas de las comunidades junto a la pedagogía popular en derechos. (2008 – 2010) .

El desarrollo del proyecto se inscribe en la perspectiva de transferencia entre administraciones públicas de buenas prácticas y lecciones aprendidas y su orientación, en términos de cohesión social, con un enfoque multidimensional de bienestar, con aproximación al incidencia, pues que incluye una mayor cobertura del servicio de justicia, una respuesta oportuna, un acceso más expedito, así como la reducción de costos que se transfieren al ciudadano y ciudadana para acceder al servicio.

Palabras Claves

Desconcentración, servicios judiciales, empoderamiento legal, justicia, sensibilización, participación, cohesión social, acceso a justicia, pedagogía popular, derechos.

Ciudad Bolívar, Localidad 19

Ciudad Bolívar, la localidad 19 de Bogotá, ha sido seleccionada para la realización del proyecto piloto para el programa de Desconcentración de Servicios Judiciales por presentar las características definidas por Euro-social “Justicia” de vulnerabilidad y problemáticas que deben marcar la ejecución de estos proyectos (Nivel de necesidades básicas insatisfechas, desempleo, desplazamiento, características del conflicto y **demandas del servicio de justicia**) .

La Localidad de Ciudad Bolívar emerge desde los años cuarenta cuando las haciendas comenzaron a ser parceladas y ocupadas por gentes provenientes de Tolima, Cundinamarca y Boyacá. Así, en los años 50, se conformaron los primeros barrios como Meissen, San Francisco, Buenos Aires, Lucero Bajo y la María, situados en la parte baja, en las vías de acceso a las veredas de Quiba y Mochuelo.

Esta etapa de urbanización se mantuvo hasta los años 60, en los cuales la población no superaba los 50 mil habitantes. Hacia los ochentas se inició el segundo momento de urbanización que representó un considerable aumento de la población, más o menos en 250 mil. Para esta época se inició el aprovechamiento de las partes más altas de la localidad, lo que implicó enormes dificultades en la instalación de los servicios públicos, pese a importantes proyectos financiados por organismos internacionales. En 1983, mediante los Acuerdos 13 y 14 del Concejo de Bogotá, se creó la localidad de Ciudad Bolívar

De sus 13 mil hectáreas aproximadas de extensión, el 73.5 por ciento corresponde a zona rural. Sus paisajes, fuentes hídricas y páramos se constituyen en un enorme potencial ambiental para Bogotá. Esta localidad concentra cultura y tradiciones campesinas, nacederos de agua y barreras naturales que ayudan a proteger el páramo de Sumapaz, el más grande del mundo y uno de los mayores productores de agua del planeta. Ciudad Bolívar cuenta con un sistema de lagunas, entre las que sobresale la represa de la Regadera que abastece a gran parte del sur de la ciudad.

La población que reside en esta localidad están ubicados, mayoritariamente, en los estratos 1 y 2, que componen el 94.51% del total de la misma, esta misma está compuesta por grupos indígenas, campesinos, afrodescendientes, entre otros. Inicialmente sus pobladores provenían del Tolima, Boyacá y Cundinamarca, pero en la actualidad existe una alta cantidad de habitantes de diferentes regiones del país.

Esa diversidad, precisamente, representa una incalculable riqueza cultural que se manifiesta en múltiples expresiones relacionadas con las artes escénicas, la música, la literatura, las plásticas, el audiovisual, y que

se recrean en mitos, leyendas y sitios patrimoniales como la Iglesia de Quiba, la Casona del Libertador, el Puente del Indio, entre muchos otros. Ciudad Bolívar se construye a diario gracias al empeño de sus habitantes, en especial de los niños, niñas y los jóvenes que le apuestan a nuevas oportunidades educativas y laborales. De hecho, el sector educativo de la localidad se fortalece en infraestructura, ampliación de la cobertura y el mejoramiento de la calidad de la educación.

Las necesidades

Para mostrar la situación de Justicia de la localidad, Ciudad Bolívar, se han tomado los documentos que aparecen en el anexo, Tabla de Documentos, que permitieron capturar en el marco de la participación la percepción de los diferentes sujetos e instituciones. Toda la información llevo a la esquematización de necesidades básicas insatisfechas y a la relación de las necesidades con problemas jurídicos que se presentan.

Ciudad Bolívar tiene el mayor porcentaje de población con necesidades básicas insatisfechas . El núcleo familiar está conformado por cinco a seis personas. Los niños y jóvenes del sector de Ciudad Bolívar se encuentran en situaciones críticas de maltrato infantil, abandono de uno o ambos padres, falta de acceso a la educación y desnutrición que afectan directamente su desarrollo personal.

Los y las jóvenes ven su futuro marcado por la prostitución, el ingreso a la guerrilla, a los paramilitares o la delincuencia, para ellos son sus opciones de supervivencia y de pertenencia. Se sienten estigmatizados, rechazados y marginados.

Problemas

Teniendo en cuenta que la totalidad de los hogares de la localidad de Ciudad Bolívar es de 155.086 , las condiciones que reporta la Encuesta de Calidad de Vida ECV DANE-DAPD 2007 es que el 2.8% de los hogares viven en buenas condiciones, frente al 82.3% que refieren vivir en regular o en mala situación socioeconómica.

Igualmente, el poder adquisitivo del ingreso de los hogares de la localidad muestra que el 40.9% de estos no alcanzan a cubrir la totalidad de los gastos mínimos de sus hogares, que el 53.05% apenas cubre sus gastos mensuales y que el 5.60% cubren más que los gastos mínimos.

Según la Encuesta de Calidad de Vida (ECV) DANE-DAPD 2007 Ciudad Bolívar tiene la mayor población en pobreza y en miseria. Es importante precisar que los niños entre 0 a 5 años y las mujeres entre los 15 y 49 años se catalogan como las poblaciones más pobres y en miseria. Ciudad Bolívar tiene el porcentaje más alto de su población en pobreza y miseria respecto del total de su población.

De la población residente de Ciudad Bolívar, al 59,7% le corresponde el estrato 1, el 35,7% se encuentra en estrato 2 y el restante 4,6% está en estrato 3. Las UPZ Lucero y Jerusalén tienen la mayor cantidad de población en estrato 1; las UPZ San Francisco y Lucero tienen el mayor número de habitantes en estrato 2 y la UPZ de Ismael Perdomo tiene repartida su población en estrato 1 y 2, con un pequeño porcentaje de su población en estrato 3.

El grupo de consultores y consultoras del proyecto de Desconcentración de Justicia tomando estas necesidades y problemas, junto a la realización de varios talleres en la localidad, inició una labor de socialización de una propuesta de educación popular en derechos que permita ampliar los canales de comunicación y de percepción de la justicia y la institucionalidad.

Teniendo en cuenta que el proyecto desde su creación tiene la intención de avanzar significativamente en hacer operativos , procesos de desarrollo y lograr efectos sobre la cohesión social, se compactaron las necesidades encontradas así como los problemas identificados y se creo una propuesta de empoderamiento legal para la comunidad de la localidad de Ciudad Bolívar.

Para esto se han comparado los documentos de la Comisión Empoderamiento Legal de Naciones Unidas y los diagnósticos para hacer lo pilares del Proyecto Piloto. Se tomo el documento de Naciones Unidas por ser

la base para Eurosocial Justicia y del Plan de Desarrollo de Bogotá como ciudad de Derechos.

El documento de la Comisión de Empoderamiento legal es el complemento para cumplir con los Objetivos del Milenio y ofrecer herramientas e instrumentos para proteger los bienes y las situaciones de las personas que se encuentran en mayor grado de exclusión.

Los Pilares

Los documentos de Naciones Unidas presentan 4 pilares:

1. Estado de Derecho y Acceso a la Justicia
2. Derechos de Propiedad
3. Derechos Comerciales
4. Derechos Laborales

Están sustentados esos pilares en estudios de países en vía de desarrollo y grupos vulnerables, el proyecto de Desconcentración de Servicios Judiciales en Ciudad Bolívar ha puesto en debate estos documentos, en comunicación con líderes de la localidad de Ciudad Bolívar y en reuniones con las redes e instituciones que tienen credibilidad en materia de justicia (incluido la policía, el ejército y la iglesia), ha encontrado que para las necesidades de formación en derechos los pilares para el proyecto serían:

1. Propiedad (Incluye bienes, derechos comerciales, etc.)
2. Familia (Desde una visión de Género y de grupos de especial protección con niñez y adolescencia, etc.)
3. Trabajo (Trabajo informal, contratos, prestaciones sociales, etc.)

El grupo ha intentado simplificar y acercar el lenguaje jurídico a la población, para poder mostrar resultados en corto tiempo y por medio de acuerdos, ganarse la confianza de la comunidad ir complejizando el modelo.

El grupo de Consultores, está compuesto por abogados, un experto en pedagogía, un sociólogo y un médico, que conforman las áreas que están a cargo de los módulos para el empoderamiento legal de la comunidad así:

1. Derecho Constitucional
2. Derecho Laboral
3. Derecho Civil, Comercial y Familia
4. Derecho Penal
5. Gestión del Centro
6. Prevención y teoría de resolución de conflictos

El equipo tiene un énfasis en competencia de trabajo con comunidades. Su selección está sustentada en los diferentes diagnósticos. Cada experto o experta tuvo a su cargo la discusión y la complementación conceptual de los debates que se siguen dentro del acceso a la Justicia en Ciudad Bolívar.

La Comunidad ha expresado la importancia de focalizar la pedagogía popular de estos derechos teniendo en cuenta los pilares desde una visión de respeto y prevalencia de la situación de vulnerabilidad. **Se ha escogido como grupo de focalización, las mujeres, niños, niñas, adolescentes y personas en situación de desplazamiento.** Las características demográficas de la Localidad de Ciudad Bolívar muestran estos grupos como la población que presentan los mayores grados de victimización. Además cada grupo de derechos en estas poblaciones se adaptara a un nivel de atención que la comunidad junto con el grupo de Desconcentración ha

llamado **Nivel de Atención Urgente, Importante y Cotidiano**, para conocer los procedimientos de atención y el manejo de las expectativas de la población. El tiempo de atención de los derechos es un punto clave para adquirir legitimidad y confianza en las instituciones de justicia.

Metodología y enfoque

La metodología para el cumplimiento de los objetivos del proyecto de Desconcentración en Servicios Judiciales es la Pedagogía Popular en Derechos – Pedagogía Social y las estrategias de comunicación sobre derechos e institucionalidad. Estas experiencias educativas no sólo buscan desarrollar racionalmente el concepto de derechos, sino, encontrar los caminos para vivir esos derechos, para ponerlos en práctica ejercitando derechos y deberes, apropiándose de sus valores fundamentales y de los desafíos que presentan.

La potencialidad de la educación en derechos (legalidad, institucionalidad y democracia) está dada por la reflexión acerca de cómo se conciben, de su coherencia interna, de su integralidad; de ahí se desprende la definición de qué tipo de educación en derechos se quiere y qué se requiere para fortalecerla. De la misma manera, la metodología para desarrollar los procesos formativos en la localidad, seguirá las directrices dadas por el modelo pedagógico de la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”.

Unidad 1

CENTRO DE DESCONCENTRACIÓN JUDICIAL DE CIUDAD BOLÍVAR

Og

OBJETIVOS GENERALES

- Contextualizar a los jueces, juezas, empleados y empleadas que prestarán sus servicios en Ciudad Bolívar sobre que es el centro de desconcentración judicial y las entidades que lo integran.
- Entender la justificación constitucional y legal de la desconcentración judicial.
- Reconocer la oferta de justicia en la localidad de ciudad bolívar para que los funcionarios y funcionarios conozcan las entidades con las cuales deben funcionar de forma armónica y sistemática para la protección de la población vulnerable de la localidad de ciudad bolívar.

Oe

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar que es el centro de desconcentración judicial de ciudad bolívar.
- Reconocer la pluralidad de entidades ofertantes de justicia con el fin de la aplicación del derecho de forma más eficiente y entender las competencias en aras de los intereses de los usuarios y usuarias de justicia en la localidad de ciudad bolívar.
- Conocer todos los despachos judiciales pertenecientes a la rama judicial del poder público que hacen parte del centro de desconcentración judicial, así como su competencia territorial.

1. PRESENTACIÓN DE LA UNIDAD

Esta primera unidad del modulo de formación de formadores sobre el centro de desconcentración judicial de ciudad bolívar, desarrolla el fundamento legal de la instauración de este centro y de este tipo de institución.

En esta unidad, también encontramos que es el centro de desconcentración, funciones y entidades que la conforma, con el fin de que el funcionario y funcionaria, ya sea del orden interno o externo al centro de desconcentración, aprenda en qué consiste este, que funcionalidad y beneficios conlleva a la comunidad donde se implementara.

Así mismo, se introducirá al formador en todas las competencias de las distintas entidades, que además de aquellas que forma la rama judicial, tendrán la prestación de servicios judiciales a cargo.

1.1 QUE ES EL CENTRO DE DESCONCETRACION JUDICIAL DE CIUDAD BOLÍVAR

El sistema de implementación de justicia y la estructura de los órganos jurisdiccionales siempre ha estado diseñado bajo el sistema clásico. Es decir, los lugares físicos donde se administra justicia denominados Palacios de Justicia, casa de Justicia ó simplemente Juzgados. En la realidad, estos centros judiciales, son grandes edificios donde se concentran todos los órganos jurisdiccionales y administrativos, sin embargo por mandato de la ley 1285, se instauró la necesidad de establecer despachos judiciales por localidades de la siguiente forma:

“De conformidad con las necesidades de cada ciudad y de cada municipio habrá jueces de pequeñas causas y competencia múltiple sobre asuntos de Jurisdicción ordinaria, definidos legalmente como conflictos menores. La localización de sus sedes será descentralizada en aquellas ciudades donde así se justifique en razón de la demanda de justicia. Su actuación será oral, sumaria y en lo posible de única audiencia.

El Consejo Superior de la Judicatura dispondrá lo necesario para que a partir del año 2008, por lo menos una quinta parte de los juzgados que funcionan en las ciudades de más de un millón de habitantes se localicen y empiecen a funcionar en sedes distribuidas geográficamente en las distintas localidades o comunas de la respectiva ciudad.

A partir del 1 de enero de 2009, el cuarenta (40%) de los Juzgados que funcionan en las ciudades de más de un (1) millón de habitantes y el treinta (30%) de los juzgados que funcionan en ciudades de más doscientos (200.000) deberán funcionar en sedes distribuidas geográficamente entre las distintas localidades o comunas de la respectiva ciudad.

El Consejo Superior de la Judicatura procurará que esta distribución se haga a todas las localidades y comunas, pero podrá hacer una distribución que corresponda hasta tres localidades o comunas colindantes.”

Con esta obligación de desconcentrar la justicia se busca, el empoderamiento legal de las personas a quienes la justicia no les “LLEGA”, aquellos que ven la resolución de sus conflictos o la restauración de sus derechos como una utopía, además de descongestionar los grandes centros de justicias que en la mayoría de los casos de nuestro país, se encuentran concentrados en un solo lugar, por lo que su congestión, es su ordinario estatus, lo que impide que la justicia se ejerza como sus fines lo indican y prescriben.

Esta figura de la desconcentración, la visión pedagógica, el espíritu de mismo y la disposición del Consejo Superior de la Judicatura debe propender y así está fundamentada su estructura de servicios y de formación de los servidores y de la comunidad de Ciudad Bolívar, en el acceso de la justicia y en el mejoramiento de este principio básico y fundamental, pero que llevan intrínseco un sentido de igualdad y equidad social, presentado bases para un estado mas justo y una comunidad mas integrada.

En términos generales, el centro de desconcentración judicial de Ciudad Bolívar, es el plan piloto de desconcentración de justicia, en marco de la Ley 1285, y mediante la cual se establecerán juzgados de distintas competencias en esta localidad, pero convirtiendo a este centro en un modelo de acceso a la justicia con un sistema de gestión especial y de atención al usuario y usuarias, donde predominan el conocimiento y aplicación de los derechos internacionalmente reconocido a los usuarios y usuarias de justicia y donde la tecnología y el lenguaje sencillo prevalecen en aras de que los derechos de la población sean restablecidos de la forma más eficiente y digna que nuestro ordenamiento jurídico permite.

Los aspectos que esta estructura de justicia pretende eliminar mediante este modelo de desconcentración de la justicia son principalmente, entre otros, los siguientes:

La desconfianza hacia el juez: esta situación que aunque lastimosamente se ha generalizado por errores en la justicia, su demorar y el fraccionamiento de la información que los medios de comunicación transmiten al ciudadano del común, es más evidente en los sectores marginados de la población, donde el acceso al servicio público de justicia es mínimo, con lo que se termina debilitando la legitimidad del Estado y socavando las instituciones democráticas.

La difícil posibilidad de respuestas alternativas a la intervención judicial: No resulta razonable confiar la solución de todos los conflictos al servicio prestacional de una justicia contenciosa. Porque no es razonable confiar la defensa de la cohesión social a la respuesta sistémica de la Justicia que, además, no puede quedar identificada con la intervención obligada del Poder Judicial. En la resolución de los conflictos, incluidos los que afectan a la defensa de la cohesión social, es necesario incorporar las formulas alternativas de conciliación, mediante la intervención de *mediadores* ajenos al Poder Judicial, pero que forman parte de la respuesta sistémica de la Justicia. Su intervención es recomendable no sólo en el ámbito mercantil o civil en general, sino también en el Derecho de Familia o, incluso en ciertos casos, en el Penal. Porque la respuesta meramente represiva resulta a menudo muy insuficiente para los intereses de la víctima, razón por la cual se estructura dentro de este modelo y con vital importancia

a los jueces de paz, conciliadores y entidades con funcionalidad con el centro como las defensorías de familia y comisarias de familia.

La pobreza como limitante al acceso a la justicia: La respuesta judicial es muy limitada frente a situaciones de extrema pobreza y esto, pone en crisis la seguridad jurídica de la propiedad, base de la economía de mercado, es una situación muy marcada en la localidad de Ciudad Bolívar, puesto que la misma es foco de desplazamiento del área rural, teniendo en cuenta que su llegada esta localidad se hace en búsqueda de un mejoramiento a través de las oportunidades especiales o distintas en sus lugares de origen aun no encuentran.

La debilidad de cohesión social de la mujer: La llamada cuestión de género es hoy para nuestro sistema judicial y en aras de propender por una justicia más equitativa y participativa, un elemento vital, lo que significa erradicar la discriminación que pesa sobre la mujer en el ordenamiento jurídico. Así como en los conflictos provocados por su marginación económica, o por su explotación sexual y por la conocida “violencia de género o doméstica”.

La falta de información judicial: Es claro que la ignorancia sobre las posibilidades que se ofrecen a cada uno para hacer valer sus derechos en justicia constituye un serio obstáculo para el acceso a la Justicia, es entonces manifiestamente necesario plantear la absoluta y total transparencia del sistema judicial, con la *facilidad de acceso* de todas las personas, en especial aquellas en riesgo de debilidad social y con ella, la inexorable *eficiencia* desde el punto de vista de vigilar la calidad y eficacia real de sus resoluciones, dentro de un *tiempo útil* para que el justiciable aproveche esas decisiones, porque la justicia tardía no es justicia, así se reconozca sus derechos, puesto que el axioma de la justicia tarda pero llega, debe ser eliminado de nuestros planteamientos mentales para siempre, puesto que un derecho reconocido en la demora de los procesos judiciales en nuestro país, es un derecho no reconocido y vulnerado ya no en por el demandado y denunciado sino por la sociedad, el estado y el poder judicial.

1.2 JUECES QUE CONFORMAN EL CENTRO DE DESCONCENTRACIÓN JUDICIAL

Dentro del plan piloto y por mandato de la Ley 1285, se desconcentraran en el plan inicial de funcionamiento del centro de desconcentración de Ciudad Bolívar, los siguientes despachos judiciales, que tendrán competencia y funcionamiento en el edificio conocido como CORPOSOL localizado en la Diagonal 62 Sur No. 20F – 20 de la Localidad de Ciudad Bolívar, denominado CORPOSOL.

1.2.1 JUECES DE COMPETENCIA PENAL

Funcionaran con competencia penal, tres (3) Juzgados Penales Municipales con función de Control de garantías y un (1) Juzgado Penal Municipal con función de Conocimiento de Bogotá.

1.2.2 JUECES DE COMPETENCIA CIVIL

Para todos los temas de competencia del orden del derecho privado, excluyendo por competencia directa a los de familia, funcionaran tres juzgados civiles municipales, dos con plenas funciones jurisdiccionales y uno como juzgado de despachos comisorios.

1.2.3 JUECES DE COMPETENCIA DE FAMILIA

Se ha analizo la demanda que conlleva los temas de familia y en tal sentido se encontró la necesidad de instaurar en un primer momento un juzgado de Familia, en el centro de desconcentración de Ciudad Bolívar.

1.2.4 JUECES DE COMPETENCIA LABORAL

Se instalara mediante desconcentración, es decir trasladado sin ningún recargo procesal de los juzgados de Bogotá, un juzgado laboral, que tendrá competencia en Ciudad Bolívar y todas las acciones que instauren en este centro.

1.2.5 JUECES DE PAZ

Especial atención, al sistema de jueces y juezas de paz, por su recorrido y reconocimiento en la zona de Ciudad Bolívar, donde se ubicaran dos jueces de paz para la atención de casos de competencia de esta jurisdicción especial.

1.3 ENTIDADES NO PERTENECIENTES A LA RAMA JUDICIAL QUE PARTICIPAN EN EL CENTRO DE DESCONCENTRACION JUDICIAL

DEL ORDEN PENAL

FISCALIA GENERAL DE LA NACION: Partiendo de la importancia de la justicia penal, se requiere la existencia de dos delegados ante los jueces penales municipales, para las audiencias que se presente de control de garantías, que según se pudo establecer se presentan en la cotidianidad.

MINISTERIO PÚBLICO: Como ente participe dentro de muchas actuaciones del ámbito penal, es necesaria la participación de delegados de este órgano con el fin de cumplir con las obligaciones que la Ley ha entregado.

DEFENSORIA DEL PUEBLO: Institución de real importancia, no solo desde el ámbito penal, si también como participe en el acompañamiento en la ciudadanía en general para el restablecimiento de los derechos fundamentales, de una comunidad como la Ciudad Bolívar.

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR (COMISARÍA Y DEFENSORÍA DE FAMILIA): su participación se disloca como una de las más importantes, puesto que muchos de los conflictos que se presenta desde el ámbito familiar, requieren de una actuación inmediata y efectiva para no vulnerar los derechos fundamentales de los menores involucrados en una situación de índole familiar.

CONSULTORIO JURÍDICO Y SICO-SOCIAL (para asesoría legal y sico-social-lógica) De conformidad con las competencias legales de los consultorios, éste prestará sus servicios a los ciudadanos para interpongan sus reclamaciones ante judiciales y/o administrativas que funcionen en el Centro o fuera de éste, y reciban asesoría Sico-social de parte de los pasantes en Psicología o Trabajo Social.

1.4 ENTIDADES ESPECIALES DE LA RAMA JUDICIAL E FUNCIONARAN

Oficina satélite de la “Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla” para la coordinación de las pedagogías ciudadanas.

Para la atención de Sistema de Responsabilidad Penal para adolescentes (sala de paso en caso de capturas en flagrancia, hasta tanto la Policía de menores someta al adolescente a disposición de la autoridad judicial competente). Por los protocolos internacionales ratificados por Colombia en torno a las garantías procesales de los niños, niñas y adolescentes, éstos no deben ser sometidos a un procedimiento similar al de los adultos, ni ser enjuiciados en los mismos espacios físicos.

CENTROS DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS para el apoyo a la actividad de los despachos judiciales (atención al público, archivo, comunicaciones, depósitos judiciales, consulta y orientación al ciudadano).

Oficina de atención al usuario de justicia que funcione bajo el esquema operativo de la Oficina de Servicios que funciona en el SuperCade de Suba, la cual recepcionará las demandas y memoriales en primera instancia que se interpongan ante los Juzgados Administrativos, quejas contra jueces y fiscales y acciones de tutela.

1.5 OFERTA DE JUSTICIA EN CIUDAD BOLÍVAR

Como principales instituciones que tienen funcionamiento en la localidad de Ciudad Bolívar y que actualmente prestan sus servicios a los usuarios y usuarias de justicia, podemos señalar las siguientes:

1. Casa de Justicia de Ciudad Bolívar, entidad que cuenta dentro de su organización interna con las siguientes instituciones:
 - Unidad de Mediación y Conciliación de la Secretaría de Gobierno Distrital.
 - Centro de Conciliación en Derecho de la Personería de Bogotá.
 - ICBF.
 - Comisaría de Familia dependencia de la Secretaría de Integración Social.
 - Sala de Atención a Usuarios (SAU con dos fiscales locales).
2. Centro Zonal de Ciudad Bolívar del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
3. Unidad de Reacción Inmediata URI, esta entidad a su vez cuenta con la siguiente conformación interna:
 - Sala de Atención al Usuario SAU ubicada en el barrio Tunjuelito
 - Fiscales locales y Seccionales,
 - Investigador SIJIN, CTI,
 - Agentes Ministerio Público,
 - Patrulleros (Agentes de Policía, Médico legista)
4. Comisaría 19A de Meissen.
5. Unidad Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses
6. Cámara de Comercio de Bogotá, entidad que comúnmente organiza jornadas de conciliación gratuitas en la localidad.

En tal sentido, se denota una amplia gama de instituciones prestadoras de servicios de justicia, en la localidad de ciudad bolívar, por lo tanto es necesario para el funcionaria y funcionaria, sin importar su grado o cargo,

conocer las distintas entidades que colaboran en el acceso a la justicia, con el fin de unificar esfuerzos en pro del mejoramiento de las necesidades de los usuarios y usuarias de justicia, pero en un trabajo sistemático y universal que implique la actuación conjunta como un ente dirigido al mismo fin, dentro de las competencias, capacidades y funciones que cada una de las citadas entidades tiene.



ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS

En forma individual, responda los siguientes cuestionamientos:

El primero: ¿es diferente este centro de desconcentración judicial a un despacho judicial cualquiera?

El segundo: ¿el centro de desconcentración judicial de ciudad bolívar solo funciona con despachos pertenecientes a la rama judicial?

El tercero: ¿puede cualquier persona acudir a recibir atención o servicios judiciales en el centro de desconcentración de ciudad bolívar?.

Respuestas

No es diferente, en la forma de aplicar justicia, se trata de despachos judiciales o entidades prestadoras de servicios judiciales con las mismas prácticas y sostenidas bajo el mismo ordenamiento jurídico desde el punto sustantivo y procesal de los derechos, sin embargo si es diferente al modelo de atención al usuario, pues en este centro de desconcentración, se considera al usuario y usuaria como eje central de la problemática judicial y en ese sentido es sobre la atención al mismo, que se dignifica el acceso de la justicia y se mejora el servicio público de justicia.

Ahora, no solo funcionan entidades de la rama judicial, funcionan otras que colaboran en la correcta administración de justicia y que buscan salvaguardar los derechos de los ciudadanos como el instituto colombiano de bienestar familiar, la personería, entre otras.

Aunque por ubicación geográfica los juzgados que se encuentran ubicados en la localidad de ciudad bolívar en el centro de desconcentración, atenderán en su mayoría procesos en que las partes o alguna de ellas tenga como residencia esta localidad, no se crea mediante la desconcentración un distrito judicial especial, por lo cual, estos despachos serán sometidos a reparto y pueda darse que dentro de su competencia lleguen casos de personas con ubicación geográfica distinto a la localidad donde funciona en el centro de desconcentración.

Ae

AUTOEVALUACIÓN

Caso

Una persona acude al centro de desconcentración judicial de ciudad bolívar, con el fin de presentar una demanda ejecutiva, el demandante reside en la ciudad de Bogotá, en la localidad de Usaquén, el funcionario que le atiende se enfrenta a las siguientes situaciones que usted debe responder:

¿Debe aceptarse la demanda por la competencia territorial?

¿Debe indicársele que solo si el demandado y demandado vivieran en ciudad bolívar, los despachos del centro de desconcentración judicial serian competente?

¿Deberá recibir la demanda y dirigirla al órgano de reparto de competencia territorial?

Elabore un mapa conceptual donde presenta que entidades se encuentran en el centro y relaciones las competencias que cada una de esas entidades tiene, según su conocimiento actual.

Unidad 2

LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE JUSTICIA

Og

OBJETIVOS GENERALES

- Contextualizar a los jueces, juezas, empleados y empleadas que prestarán sus servicios en Ciudad Bolívar sobre los derechos de los usuarios y usuarias de justicia, entendidos dentro del marco del empoderamiento de la comunidad.
- Los funcionarios y funcionarias internos y externos del centro de desconcentración judicial identificarán el sistema de reconocimiento de derecho de los usuarios usuarias de justicia que propone el centro de desconcentración judicial de ciudad bolívar.

Oe

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los derechos de los usuarios y usuarias de justicia.
- Concebir al usuario y usuaria de justicia como el eje central de la justicia.
- Reconocer la importancia de los derechos de los usuarios y usuarias de justicia como mecanismo para el empoderamiento legal y el mejoramiento del acceso a la justicia.
- Integrar al conocimiento práctico de los funcionarios y funcionarias internos y externos del centro de desconcentración judicial de los mecanismos para que se legitimen los derechos de los usuarios y usuarias de justicia en la localidad de ciudad bolívar.

2.1 PRESENTACIÓN DE LA UNIDAD

En la segunda unidad se presentan los derechos que tienen todos los usuarios de justicia, no solo los de la comunidad de ciudad bolívar, sin embargo al tratarse este centro de desconcentración de un plan piloto que tiene funcionalidad en esta localidad de Bogotá, en el mismo se instaura como fundamento y principio orientar para su gestión, el respeto y reconocimiento de los derechos de los usuarios de justicia.

Al hablar de los derechos de los usuarios y usuarias de justicia, no nos vamos a referir a los derechos fundamentales de la justicia, como la igualdad, debido proceso o derecho de defensa, pues esos derechos son ampliamente conocidos y con fundamento constitucional y legal para su aplicación, nos adentraremos entonces a los derechos que se le confiere a los usuarios y usuarias con el fin de lograr el acceso justo y digno que se requiere para que la justicia logre sus objetivos de restablecimiento y restauración.

Por lo tanto, se desarrollara en esta unidad, todo el sistema de principios que va a orientar la atención del centro de desconcentración judicial, todo el elemento diferenciador con este modelo de justicia donde el eje central es el usuario y usuaria de justicia.

2.2 LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE JUSTICIA

La concepción tradicional de Justicia ha ido unida rutinariamente al concepto de poder, que se ejerce en régimen de monopolio para la resolución de conflictos ajenos, desde este enfoque, el sujeto que acude a ase “poder” ha sido considerado como un administrado que pide amparo de sus derechos y queda sometido a un sistema que no está obligado a la rendición periódica y detallada de cuentas.

Se considera a nivel generalizado que el sistema judicial, llámese de cualquier forma y tenga cualquier jerarquía, que este solo habla a través de sus sentencias y autos, así es concebido e inclusive identificado como

poder público, sin embargo para que las sujetos, ciudadanos, o solo sujetos beneficiarios de justicia se puedan realmente sentir integrados a la administración de justicia, deben poder participar activamente dentro del trámite de justicia, lo que implica que estas personas deben tener un mayor conocimiento, y no es solo bajo el precepto de “saber es poder”, sino porque la transparencia dentro de la administración de justicia, legitima al estado, a los entes de justicia y al mismo ciudadano, y esta transparencia solo se logra mediante el conocimiento de los ciudadanos de cómo funciona la administración de justicia, de quien es el juez o funcionaria encargado de resolver su controversia o disputa y de cuál es el mecanismos y procedimiento para tal fin, siempre enfocado todos estos aspectos como el respecto del usuario y usuario de justicia, en tal sentido se entiende que una mayor comunicación con el beneficiario de la justicia y un mayor conocimiento repercuten en el acceso a la justicia y así mismo en la legitimación de las instituciones de justicia, por ende en el estado colombiano.

Es como hoy, se habla de un régimen de publicidad judicial, fundamentado en políticas de transparencia judicial unidas al concepto de justicia como servicio público, pero es entonces este, el primer concepto que se debe entender, la justicia como servicios público.

2.3 LA JUSTICIA COMO SERVICIO PÚBLICO

La Administración de Justicia, es manifestación de un servicio antes que expresión de un poder como pueda ser el legislativo o judicial (los tres poderes públicos, legislativo, judicial y ejecutivo, el cual a través de la historia el de mayor reconocimiento por transparencia ha sido el de la justicia, últimamente por su desapego a la publicidad de sus actuaciones, viene siendo enturbiado como uno de menor respeto a la transparencia), puesto que sirve para sopesar las brechas o fisuras con los demás poderes públicos que existen, la administración judicial es un mecanismo de reconocimiento de los ciudadanos y ciudadanos y de sus derechos.

Debemos entender la justicia como servicio y en tal referencia el trato hacia los usuarios, por lo que la atención aunque pueda sonar un poco fuera de la visión generalizada de los protocolos y formalidades de

justicia, debe entenderse como un estado de configuración de satisfacción de los usuarios, esto no implica volverse “amigo” de los usuarios y usuarias de justicia, implica un mayor respeto por los ciudadanos y escuchar sus peticiones con mayor concentración, puesto que así legitimamos no solo al usuario sino a la justicia.

Hoy, la justicia es un poder delegado sobre el que se debe informar, vigilar, y justificar, puesto que aunque se trata de un poder o de un ejercicio con relevancia particular, dentro de la justificación de un estado democrático como lo es Colombia, las instituciones, trátese de cualquiera, debe estar en disposición y bajo la obligación de rendir cuentas a los ciudadanos.

La Justicia es un servicio esencial para los ciudadanos, pero este debe ser eficaz, ágil, barato y de calidad, para lograr sus fines, cuyos principios básicos son la independencia y el cumplimiento de la Ley, en este sentido, encontramos y así debemos entender a la administración de justicia, como un servicio público, que por tratarse de esto, de un servicio, el cliente, en este caso el usuario y usuaria de justicia debe ser reconocido como el eje sobre el que deben adelantarse todas las tareas de la justicia y el que debe prevalecer en todas las decisiones que la administración de justicia desee aplicar.

2.4 QUIENES SON LOS USUARIOS Y USUARIAS DE JUSTICIA

Hemos reseñado que la justicia es un servicio público, para mayor claridad es un servicio público esencial, por lo que su prestación es inherente y necesaria para todas las personas, pero no cualquier justicia, debe ser una justicia que tenga estándares de calidad, de reconocimiento y de amabilidad que permitan que los usuarios y usuarias de justicia acudan sin temor al rechazo o peor, al desgano sobre la resolución o prelación de su derecho, no por conocer su derecho o sus argumentos, sino por la forma en que la administración de justicia intentan proteger sus derechos, se busca una justicia en la que todas las personas puedan y quieran participar, donde todas las instituciones, ya sean pertenecientes a la rama judicial o no, logren identificar al centro de desconcentración judicial de

ciudad bolívar como un abanderado en el acceso a la justicia y como un modelo de empoderamiento de todas las persona, naturales o jurídicas, nacionales extranjeras, ni discriminación de raza, profesión, sexo o edad, sean demandantes, demandados, denunciados, denunciantes, víctimas o solo interesados de información sobre la justicia, todos estos deben ser considerados usuarios y usuarias de justicia, por lo que su reconocimiento como eje de la justicia y del centro de desconcentración judicial de ciudad bolívar es evidente.

Sin embargo, la sala administrativa del consejo superior de la judicatura, no quiere que solo las personas sepan de la existencia del edificio donde funcionara como un centro de despachos judiciales, quiere y es la intención clara de la justicia en general que los usuario y usuarias conozcan sus derechos desde el punto de vista constitucional, familiar, comercial, laboral, penal, vecinal y desde la calidad de usuarios y usuarias de justicia, pero que además tenga acceso a la información sobre las rutas o caminos para proteger sus derechos más importantes.

2.5 CUALES SON LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE JUSTICIA

Podemos indicar como derechos de los usuarios y usuarias de justicia, los que internacionalmente han sido reconocidos, así como los que desde el orden de la jurisprudencia constitucional la Honorable Corte Constitucional ha reconocido, como son:

El derecho de transparencia judicial

El derecho a la sencillez judicial

El derecho a la amabilidad de la justicia

El derecho al servicio de justicia justo

El derecho a la agilidad y modernidad tecnológica

2.5.1 DERECHO DE TRANSPARENCIA JUDICIAL

Este derecho se puede enmarcar en el hecho de que todas las personas tienen derecho a recibir información transparente sobre el estado, la actividad y los asuntos tramitados y pendientes de todos los órganos

jurisdiccionales si así lo solicitan, de tal forma que el centro de desconcentración judicial de ciudad bolívar busca que los derechos de los usuarios y usuarias de justicia sean representados en esta institución, para tal fin funcionara una oficina de atención al usuario de justicia (aja), así como unos informadores, quienes dirigirán en la dirección adecuada a todos los usuarios y usuarias, y además contara en relación con este derecho y el derecho de modernidad tecnológica unos puntos de información virtual con la última tecnología mediante el cual los ciudadanos podrán conocer las entidades que pueden encontrar en el centro de desconcentración judicial de ciudad bolívar,

Así mismo, en concordancia de este derecho se encuentra que todas las personas tienen derecho a conocer el contenido y estado de los procesos en los que tenga interés legítimo, esto implica que todas las personas que puedan conocer (salvo los de reserva judicial los procesos son públicos) podrán conocer de cualquier trámite de forma directa, acercándose al centro de desconcentración judicial de la localidad de ciudad bolívar, o de forma virtual mediante la pagina oficina de la rama judicial en Colombia, www.ramajudicia.gov.co, en el link procesos, por lo que se integraran los despachos judiciales que funcionaran en el centro de desconcentración judicial, a este sistema informático, permitiendo no solo la transparencia judicial, sino además logrando el mejoramiento del acceso a la justicia de la comunidad de ciudad bolívar.

2.5.2 DERECHO DE SENCILLEZ JUDICIAL

La justicia en Colombia, está enmarcada en una serie de tecnicismos jurídicos que muchas veces impiden el acercamiento de la comunidad en general a la justicia, porque el uso de este tipo de lenguaje se compone en una barrera para que las personas acudan o accedan a la justicia, este principio de sencillez judicial no intentan eliminar el uso del lenguaje técnico cuando no es necesario, logrando con tal uso del lenguaje sencillo una justicia incluyente y no una justicia que se excluya a las personas, debido al innecesario lenguaje complejo que en la mayoría de los aplicadores del derecho y de las leyes se presenta.

Es claro que la localidad de ciudad bolívar cuenta con un gran porcentaje de comunidad de bajos recursos, usuarios y usuarias de justicia que no conocen los significados del lenguaje técnico que los funcionarios y funcionarias judiciales o de entidades ofertantes de justicia y abogados si conocen y manejan, lo que implica que muchas de las actuaciones judiciales las personas consideren que su acceso requiere única y exclusiva de un abogado que maneja el mismo “lenguaje” que el de los aplicadores de justicia.

El entendido anterior, deteriora el acceso de justicia y es una barrera de vital envergadura para el empoderamiento legal de los usuarios y usuarias de justicia, puesto que la justicia no es un elemento singular de uso de pocos, sino todo lo contrario pues se trata de un sistema universal , en tal sentido, deben de ejecutarse todas las decisiones que se dicten en un lenguaje sencillo, hasta cuando los tecnicismos lo permita, con esto no se disminuye el carácter sublime de los jueces y juezas, ni del funcionario y funcionaria judicial, sino que se legitima las decisiones por estos adoptadas, puesto que al entender el alcance y consecuencias y más aun el contenido de lo dicho por operador de justicia, el usuario y usuaria es reconocido dignamente como eje de la justicia.

2.5.3 DERECHO A LA AMABILIDAD DE LA JUSTICIA

Este derecho, es de tal importancia, puesto que busca otorgarle a la atención de los usuarios y usuarias de justicia la mayor relevancia, y así mismo su intención también se abarca a que estos mismos reconozcan el carácter de las actuaciones judiciales respetando al funcionario y funcionaria judicial, como el respeto que se merecen los usuarios y usuarias de justicia.

El trato que recibe la comunidad por parte de los operadores de justicia debe enmarcarse en el respeto, en la dignidad y la importancia de cada persona que acude a la justicia, sea o no el operador competente judicial de resolver la duda o tramite que se ha solicitado, es su obligación orientar sin desgaste y desgano la petición del usuario y usuaria de justicia, intentando bajo este parámetro servir siempre a este a solventar su derecho, permitiendo su acceso satisfactorio a la justicia y logrando que entienda

sus derechos, tramites, procedimientos y en muchas casos la duración de resolución de su proceso.

En correspondencia con este derecho, en el centro de desconcentración judicial todos las personas que hagan parte del mismo deberán contar con la debida identificación, en el sentido de identificación con la comunidad, sino que además dignificando al usuario y usuario en el sentido de que su trato es personal y no institucional, aunque cuente y actúe con el respaldo institucional, lo que logra un mayor acercamiento a la justicia.

De igual forma, la oficina de atención al ciudadano tendrán una clara identificación de todo el personal que trabaja en el centro de desconcentración judicial de ciudad bolívar lo que permitirá a todos los usuarios y usarias de justicia, y a la comunidad en general identificar a los operadores de justicia.

El correspondiente trato que se presente por parte de los funcionario y funcionarios del centro de desconcentración de justicia se desarrolla con detenimiento y a cabalidad en el capítulo correspondiente a la atención al usuario de este modulo de formación.

2.5.4 DERECHO AL SERVICIO JUDICIAL JUSTO

En este derecho se encuentra la posibilidad de que los usuarios y usarias de justicia asistan a presentar quejas y sugerencias cuando el trato recibido no se acomode a los preceptos anteriormente citados como derechos de los usuarios y usarias de justicia, es decir, sobre el trato recibido, sobre la sencillez del lenguaje, sobre la transparencia y demás citados, esta queja se presentara en la oficina de atención al usuario, bajo el entendido que la justicia debe responder ante el ciudadano, para que la justicia sea realmente para todos y sin bisos de inequidad; el servicio debe fundamentarse en los derechos anteriormente señalados, además en el trato justo e igual a toda la comunidad.

Por tal consideración, cualquier persona podrá presentar quejas y sugerencias ante la oficina de atención al usuario de justicia, la cual debe ser resuelta o al menos contestada dentro del tramite máximo establecido en

la constitución y la ley, que es el termino de respuesta al derecho consagrado en la constitución política en el artículo 23, al derecho de petición, por lo cual, se contara con quince (15) días hábiles con el fin de informar el procedimiento de su queja o sugerencia, y las acciones, correcciones o actuaciones correlativas en consecuencia de la queja presentada, logrando con esta herramienta la transparencia requerida para una justicia incluyente y mejorando el acceso a la justicia y la legitimidad de la misma.

2.5.4.1 OFICINA DE ATENCION AL USUARIO DE JUSTICIA

Dentro del entendido del derecho de un servicio de justicia justo, es necesario para su real eficacia, la existencia de una oficina de atención al usuario de justicia, la cual particularmente deberá tener una persona encargada de manejar una área similar a las PQR'S, que manejan las entidades privadas y muchas públicas, es decir una especie de oficina de peticiones quejas y reclamos, destinada a proporcionar información a los usuarios de la administración de justicia, así como a recibir, tramitar y resolver las quejas, denuncias o sugerencias presentadas por aquellos.

Esta oficina tendrá entre otras las siguientes funciones en aras de establecer el modelo de desconcentración de ciudad bolívar como un espacio de especial reconocimiento de los derechos de los usuarios de justicia:

- a) Suministrar información general y actualizada sobre el funcionamiento de los juzgados y sobre las características y requisitos de los distintos procedimientos de conocimiento del centro de desconcentración y aun aquellos de los que no exista competencia en este.
- b) Dar a conocer el contenido y estado de los procesos en los que tenga el solicitante de la información tenga interés legítimo o indicarle la forma u oficina que pueda tramitar esta solicitud.
- c) Recibir y tramitar las reclamaciones, quejas y sugerencias relativas al incorrecto funcionamiento de la Administración de Justicia, así como a dar respuesta a las mismas con la mayor celeridad y en todo caso, dentro del plazo de quince (15) hábiles y

- d) A atender de manera respetuosa y adaptada a sus circunstancias psicológicas, sociales y culturales. (Teniendo en cuenta las particularidades y contexto de la comunidad de ciudad bolívar)

Los objetivos de esta oficina de atención a los usuario de justicia, además de propender por el cumplimiento y respeto de los derechos de los usuarios y usuarios de justicia, son de otorgar mayor transparencia en el servicio de justicia, de crear un a cercamiento propicio y optimo entre la administración judicial y el ciudadano, mejorar la imagen del servicio y por último, mejorar la confianza y satisfacción de los usuarios y usuarias de justicia en el sistema de administración de justicia.

2.5.5 AGILIDAD Y MODERNIDAD TECNOLÓGICA

Dentro de este derecho podemos señalar que se refiere a la situación particular de toda la comunidad de justicia, en que su trámite, procedimiento o asunto sea tramitado de forma ágil, dentro del plazo legal, por tal motivo y para legitimar este derecho, se expondrá en forma virtual y mediante folletos de forma grafica los pasos del procedimiento en que interviene el ciudadano, y el tiempo de resolución básico de su tramite o asunto, obviamente señalando las circunstancias especiales que pueden cambiar este trámite para incrementar el tiempo o disminuir el mismo, que en muchos casos no es cuantificable, pero que no impliquen el acercamiento continuo al centro por parte de los usuarios bajo la premisa de que tiene que estar pendiente, puesto que si la intensión es el acceso a la justicia y la dignidad en el trato, se requiere que la participación activa del usuario y usuaria de justicia se produzca sin desgaste y deterioro de su vida personal y profesional con la continua citación al despacho judicial.

Este derecho también tiene énfasis con el sistema informático de comunicación interno y externo que maneja el centro de desconcentración judicial que permita identificar a los participantes de la administración de justicia, y conocer su historial judicial, lo que permite al asesor y sistema informativo brindar con mayor facilidad la atención que requiere la comunidad, todo esto en clara referencia al uso de la modernidad tecno-

lógica como elemento de conjugación de los derechos de los usuarios y usuarias de la justicia.

2.6 CONCLUSIONES

Dentro de las conclusiones de esta unidad del modulo de desconcentración judicial se pueden indicar:

Que la forma para lograr la legitimación de la administración de justicia y lograr el acceso a la justicia de la comunidad y en especial de una comunidad con tantas vulnerabilidades como es ciudad bolívar es importante y vital el reconocimiento de los derechos de los usuarios y usuarias de justicia

El empoderamiento de la comunidad parte del conocimiento por parte de esta de sus derechos y no solo de los derechos especiales inherentes a los seres humanos, sino de estos derechos que buscan que la consecución de sus derechos especiales se haga de la forma más digna y justa posible.

Que tanto los funcionarios y funcionarias como los usuarios y usuarias de justicia deben conocer a cabalidad los derechos señalados en este modulo con el fin de que los dos busquen las medidas necesarias para salvaguardar estos derechos y como fin último el empoderamiento legal, es decir que se tenga el poder para proteger y defender sus derechos.

Ap

ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS

Realice una reflexión individual acerca de los siguientes puntos y haga un listado de críticas al respecto.

El primero: ¿Es la administración de justicia acorde a los principios y derechos de los usuarios y usuarias señalados en esta unidad?

El segundo: ¿Son acordes a la realidad de la administración de justicia esos derechos de los usuarios y usuarias?

El tercero: ¿tendrán capacidad de ejecución de estos derechos los funcionarios y funcionarias de justicia?

El cuarto: ¿es utópico pensar en la aplicación práctica de los derechos de los usuarios y usuarias de justicia en un sistema judicial como el colombiano?

Ae

AUTOEVALUACIÓN

Caso

Una persona acude al centro de desconcentración judicial de ciudad bolívar, con el fin de presentar una demanda ejecutiva, el demandante reside en la ciudad de Bogotá, en la localidad de Usaquén, el funcionario que le atiende le informa que no lo puede recibir, teniendo en cuenta los principios, derechos de los usuarios y usuarias de justicia presentados responda los siguientes interrogantes:

¿Qué derechos a los usuarios y usuarias se estarían violando si la respuesta del funcionario fuera la señalada?

|| Aplique al caso particular una visión propia de los derechos de los usuarios y usuarias de justicia, desde un punto positivo y uno negativo, por cada derecho que se analizó, materialice con una breve explicación o un ejemplo para cada caso.

Unidad 3

MODELO DE GESTIÓN DEL CENTRO DE DESCONCENTRACIÓN JUDICIAL DE CIUDAD BOLÍVAR

Og

OBJETIVOS GENERALES

- Contextualizar a los jueces, juezas, empleados y empleadas que prestarán sus servicios en Ciudad Bolívar sobre el funcionamiento del modelo de gestión del centro de desconcentración.
- Identificar las funciones y competencias de la oficina de atención al usuario y usuaria de justicia.
- Reconocer la forma de atención especializada que presenta el centro de desconcentración judicial de ciudad bolívar

Oe

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer el modelo de gestión del dentro de desconcentración de ciudad bolívar e identificar las principales diferencias con el modelo de gestión general utilizado por la rama judicial.
- Reconocer la importancia en el trato a los usuarios y usuarias de justicia dentro del marco del modelo de gestión del centro de desconcentración de justicia de ciudad bolívar,
- Identificar la especialidad del modelo de gestión del centro de desconcentración judicial de ciudad bolívar

3.1 PRESENTACIÓN DE LA UNIDAD

En esta unidad del modulo de formación, se encuentran enmarcadas ya desde una visión practica los principios y derechos señalados en la unidad anterior correspondiente a los derechos de los usuarios de justicia, por lo que en parte se transmitirán el modelo de gestión del centro de desconcentración judicial, no solo desde el punto de vista teórico, sino desde el punto de vista práctico del funcionamiento real de esta institución.

Más adelante en esta misma unidad se presentara los protocolos de atención a los usuarios de justicia, de forma práctica, estableciendo las mínima obligaciones a cargo de los funcionarios y funcionarias que ofertan servicios de justicia en la localidad judicial de ciudad bolívar, para lograr los fines del modelo de justicia que se presenta en el centro de desconcentración judicial, como son el de mejorar el acceso a la justicia y el empoderamiento legal de esta comunidad para con sus sujetos y beneficiarios de derechos.

3.2 ¿QUE ES UN MODELO DE GESTIÓN?

Para poder desengranar el modelo de gestión del centro de justicia de ciudad bolívar, debemos ir de lo general a lo particular, por lo que primero es necesario entender que es un Modelo de gestión, esta la podemos definir como la forma en que se organiza una institución, y sobre la cual funcionan e interactúan sus principios en aras de llegar a la culminación de las políticas, objetivos y regulaciones jurídicas.

El termino modelo proviene del concepto italiano de modelo, la palabra puede utilizarse en distintos ámbitos y con diversos significados, normalmente su uso se predica en el campo de las ciencias sociales; un modelo hace referencia al arquetipo que por su características idóneas, es susceptibles de imitación o reproducción, también se define al esquema teórico de un sistema o de una realidad complejo, el concepto de gestión, por su parte, proviene del latín, gesio y hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o administrar.

Un modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad, los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas como en la administración pública, lo que indica que los gobiernos tienen un modelo de gestión en el que se fundamenta para poder lograr que sus políticas se lleven a cabo, en tal sentido el modelo de gestión del centro de desconcentración judicial de ciudad bolívar está fundamentado en brindar y proteger los derechos de los usuarios de justicia, en lograr el acceso a la justicia de toda la comunidad y en el empoderamiento de los usuarios y usuarias de justicia, esto es, en la constante formación y publicidad de todas las formas de protección de los derechos de la comunidad y de los procedimientos y tramites que puedan realizar en este centro de desconcentración judicial.

En tal sentido, a continuación se presenta el manual de servicio al ciudadano fundamentado en los principios y derechos señalados en el capítulo de derecho de los usuarios de justicia, por tratarse de un servicio público, y ser especial por su configuración, el servicio que se presta en este centro debe ser dado con alta calidad, eficiencia y la mejor forma posible. Así, los habitantes de la localidad podrán entender que se presta un servicio digno y eficiente de acuerdo a la importancia que su comunidad tiene para la administración de justicia.

Brindar un servicio de calidad supone como condición imprescindible la voluntad y el compromiso de cada uno de los operadores de justicia, que tienen contacto con la comunidad, por lo tanto prestar el servicio de justicia en la localidad de ciudad bolívar con excelencia es el propósito de los funcionarios y funcionarias que laboran en el centro de desconcentración judicial de ciudad bolívar, en tal sentido, como ya se señalo anteriormente partiremos de lo general a lo particular para entender el modelo de gestión.

3.2.1 ¿QUÉ ES EL SERVICIO?

El servicio es una filosofía de vida que nos impulsa a ayudar a los demás, bien sea como personas o como entidades públicas; teniendo en cuenta que el eje central de la administración de justicia es el usuario y usuaria, sobre sus bienestar debe recaer el éxito de la administración de justicia,

en tal sentido buscar las mejores soluciones para los problemas de la comunidad de ciudad bolívar debe ser el objetivo principal de los operadores de justicia del centro de desconcentración.

Mediante el respeto, el buen trato, la confianza y la participación contribuimos a reconocer al otro, a darle transparencia a la justicia, con lo que aseguramos el acceso a la justicia por parte de la comunidad logrando que las instituciones mejoren su grado de confianza dentro de la localidad permitiendo la legitimación del estado al promover una justicia justa para todos y todas.

3.3 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO JUSTO EN JUSTICIA

Para que el servicio de justicia este acoplado con los preceptos enmarcados en los derechos de los usuarios de justicia y con los fines de acceso a la justicia, se debe prestar los elementos necesarios para que su configuración corresponda a estos preceptos:

3.3.1 EFECTOS

Tal vez, se trata de la característica más importante de la prestación de servicios judiciales, y es la que mas consecuencias para el acceso a la justicia permite detectar, y es bajo ninguna consideración responder que “aquí no se puede”, que aquí no es, que está equivocado”, no quiere decir esto que el funcionario del centro de desconcentración vaya a tramitar todo tipo de procedimientos y procesos, sin embargo el modelo de gestión fundamento en los derechos de los usuarios de justicia, obliga a que los funcionarios y funcionarios acudan a su propia formación y den un respuesta efectiva dentro de su competencia o que por lo menos se tome el tiempo necesario para indicar con dignidad, respecto y otorgándole la importancia que requiere al usuario, el funcionario competente para resolver su solicitud, esto indica que el funcionario del centro de desconcentración judicial debe eliminar de su vocabulario las expresiones negativas y evasivas cuando presten el servicio de atención al usuario.

3.3.2 AMABILIDAD

El servicio de justicia no se caracteriza por la amabilidad de los operadores, es más, una de las características que cualquier usuario o usuaria de justicia puede identificar de la justicia es la falta de amabilidad del funcionario o funcionaria al momento de la atención de la comunidad, ya sea por los distintos índices reseñados en varios estudios, que van desde la carga laboral del funcionario judicial hasta la falta de habilidades de atención al usuario, sin embargo no puede ser justificación tal elemento para el centro de desconcentración de servicios judiciales de ciudad bolívar, porque en este, el servicio se ofrecerá de manera respetuosa, sin distinciones, escuchando al usuario y usuaria el tiempo que amerite, partiendo de la condición de ser humano mas allá de la de un demandante de servicios judiciales, y siempre con el respeto y amabilidad como banderas para recibir por parte del usuario la misma correspondencia en el trato.

3.3.3 OPORTUNO

Dentro de la justicia oral y de pequeñas causas que funcionara en la localidad de ciudad bolívar, se debe propiciar en todos los demás casos de igual forma, la respuesta inmediata y oportunidad de las peticiones, pretensiones o dudas de los usuarios y usuarias de justicia, siempre dentro del marco normativo, pero privilegiando los derechos de la comunidad para proteger sus derechos de forma eficiente y ágil, sin demoras ni dilaciones injustificadas, pero nuevamente dentro del ordenamiento jurídico colombiano.

3.3.4 CONFIABILIDAD

Esta característica se refiere a que la justicia como servicio, debe partir de la confianza del usuario en las instituciones, y esto se hace a través de la transparencia que deben tener los funcionarios y funcionarias y al trato sin discriminaciones de ninguna clase sobre el demandante de los servicios judiciales.

Además, también tiene relación con que la respuesta otorgada tenga direccionamiento a lo solicitado, así como que la información entregada sea exacta y no que implique la llamada “mareada” del usuario, es decir “que vaya aquí, vaya allá, aquí no es, eso es en otro lado”, tales respuesta además de indignantes no permiten que se traduzca este acercamiento a la justicia en confianza entre el usuario y la administración de justicia.

3.3.5 DIGNO

El reconocimiento de la comunidad para iniciar un trámite o para solicitar un servicio en las entidades del centro de desconcentración judicial, se debe tener claro que es deber de los operadores de entregarles un trato respetuoso y que permita la solución adecuada a la petición presentada, que sea la más acorde al problema presentado, que sea el trámite que le permita solucionar eficiente y eficazmente la controversia que presenta ante el funcionario y funcionaria judicial de ciudad bolívar.

3.3.6 FORMADOR DE FORMADORES

El servicio bien prestado, con una optima respuesta y con los efectos deseados, hace que el usuario y usuaria de justicia no solo se vuelvan un ser con mayor reconocimiento jurídico al proteger sus derechos, sino que le permite a este usuario, transformarse o convertirse en un multiplicador, en una formador de formadores que ampliaran ilimitadamente los efectos y beneficios del centro de desconcentración judicial de la localidad de ciudad bolívar.

3.4 HABILIDADES Y COMPETENCIAS PARA UN SERVICIO DE JUSTICIA JUSTO

1. Amabilidad y Cortesía
2. Sensibilidad
3. Comprensión

4. Tolerancia y Paciencia
5. Dinamismo
6. Razonamiento y persuasión
7. Capacidad para escuchar
8. Capacidad para asesorar y orientar
9. Autocontrol
10. Creatividad

Estas habilidades y competencias se ejercitan cuando tenemos en cuenta y nos expresamos dentro de los atributos del buen servicio.

Es de suma importancia observar dos aspectos imprescindibles, relacionados con la petición o solicitud de información que se presenta en el centro de desconcentración judicial de ciudad bolívar, el primero es que debemos partir del contexto donde nos estamos relacionando, puesto que se trata de una comunidad con demanda de necesidades especiales, por lo cual es claro que no puede tomarse la aplicación de la justicia en esta localidad en una simple traslación de la justicia, puesto conlleva una deformación del modelo de gestión y además atentan contra los principios básicos establecidos en este modulo de formación.

Como segundo elemento debemos verificar en la atención sus necesidades específicas respecto a lo solicitado, entender que el vocabulario forma utilizado por los funcionarios y funcionarias, internos y externos no corresponden en muchos de los casos al lenguaje común que manejan los usuarios y usuarios, esto en una claro desarrollo del derecho de la sencillez judicial, derecho que se analizo en un capitulo anterior.

3.5 CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE JUSTICIA

Esta ampliamente señalado, que el usuario es el eje de la justicia, entendida esta como un servicio público esencial, en tal sentido se hace imprescindible por parte del funcionario de la localidad de ciudad bolívar, entender claramente el contexto, entender la funcionalidad de la familia, las problemáticas laborales, e inclusive las preconcepciones que esta comunidad tiene sobre las instituciones.

Conocer al usuario se hace entonces en la primera tarea que debe desarrollar el funcionario y funcionaria judicial que labora en la localidad de ciudad bolívar, para lo cual en este modulo se encuentra el capítulo de contexto, el cual debe ser analizado con total énfasis con el fin de que entendimiento sea la primera herramienta en la atención del usuario en la localidad de ciudad bolívar.

Además, para poder entender la singularidad de la comunidad, y la especialidad del usuario y usuaria de justicia en la ciudad bolívar, se debe primero reconocer la importancia de estos como personas de derecho, como usuarios que tienen derecho a demandar servicio de administración, al cual tienen derecho por mandato constitucional, supranacional y legal.

Se debe partir en la atención, también de que el usuario de justicia tiene una idea concebida con anterioridad frente al trámite, a la duración del mismo y a los efectos que conlleva tal procedimiento, por lo cual es importante entregarle detalladamente todo lo correspondiente para saldar la duda planteada por el usuario y usuaria de justicia.

3.6 FACTORES DE IDENTIFICACION DE LOS USUARIOS DE JUSTICIA

Dentro de esta listas, que se presenta, se identifican los factores que mejoran la interacción entre el funcionario y funcionaria judicial y el usuario y usuaria que demanda acción de la administración de justicia,

en dicha lista se encuentran consagradas las principales características que los usuarios han formalizado como elementos que dignifican el acceso a la justicia y que les otorga confiabilidad en la justicia:

3.6.1 Importancia

Se refiere a que el usuario sea escuchado directamente, en el orden de llegada, con toda la atención que permita la labor desarrollada, que el usuario entienda que su problema es importante, y que aunque es uno de los muchos peticionarios de justicia, su problema, sin importar el temario al que corresponda, tiene una validez jurídica para el centro de desconcentración judicial.

3.6.2 El trato sea amable y respetuoso

Este elemento característico, está ligado intrínsecamente a la amabilidad del servicio y al trato justo como derecho de los usuarios de justicia, en tal sentido corresponde al funcionario judicial, atender la petición planteada y responder amigable y respetuosamente la solicitud del usuario, otorgándoles a todos los usuarios el mismo trato justo.

3.6.3 Comprender su situación.

No implica, esta característica que el operador de justicia debe identificar la situación del usuario con una caso personal, pero si entender que el problema por el planteado, tiene otros elementos que pueden llevar a la vulneración de derechos más trascendentales, o a situaciones más gravosas, por lo cual, sin importar la solicitud, petición o trámite judicial, es necesario entender al usuario como elemento diferenciador y eje de la administración de justicia.

3.6.4 Orientación

El servicio que se presta en el centro de desconcentración, es un servicio especial, modélico, que busca implementar un nuevo factor a la administración de justicia, una justicia sin barreras, sin lenguaje complejo, que

permita al usuario resolver sus controversias y dudas, de la forma más expedita y eficaz que le entregue la consolidación de sus derechos.

De la misma forma, el conocer sus derechos y los mecanismos para hacerlos efectivos, es una forma de dignificar la justicia, de mejorar el acceso a la justicia, por lo tanto es ineludible la tarea del funcionario y funcionaria en otorgar al usuario todas las herramientas necesarias para entender el derecho que se encuentra en peligro o en discusión, la forma, tramite y duración mediante la cual puede proteger ese derecho.

3.7 EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DEL SERVICIO DE JUSTICIA

Las expectativas de las personas respecto de otras o sobre cómo quieren que suceda un evento son muy importantes, porque permiten la legitimación de su personalidad y a su vez de las instituciones, estas expectativas son variables, puesto que en un primer momento, pueden hacer referencia a un elemento específico y luego transformarse en otro totalmente distinta, sin embargo, si el factor esperado tiene consecución su derecho como usuario se dignifica y su confiabilidad en el servicio y las instituciones se materializa

¿Cuáles son las expectativas más comunes?

1. Comprensión de las necesidades.
2. Eficiencia en la solución del trámite o procedimiento solicitado por el usuario y usuaria de justicia.
3. Confiabilidad en las respuestas y obligaciones por parte de los operadores de justicia.
4. Respuestas claras y oportunas para la consecución de los efectos buscados por el usuario, es decir de la protección de su derecho.

5. Atención efectiva a las quejas y reclamos, la cual se realiza como ya se ha presentado mediante el sistema de quejas de la oficina de atención al usuario de justicia.
6. Seguimiento al desarrollo de los trámites que tienen competencia y cabida dentro del centro de desconcentración, sin embargo mediante la interacción con las demás entidades ofertantes de justicia se podrá tener una mayor información sobre las demás actuaciones en las distintas entidades que tienen funcionamiento en la localidad de ciudad bolívar.
7. Sinceridad y precisión cuando averiguan por el estado real de su petición, nada de respuestas vagas y sin consideración de las esperanzas del usuario y usuaria, respuesta optimas que permitan al usuario entender y conocer su situación actual, su situación anterior y los efectos posteriores de su trámite judicial, con el propósito de institucionalizar la justicia en una localidad donde la administración de justicia es vista con cierta desidia.

3.8 PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE JUSTICIA EN EL CENTRO DE DESCONCENTRACION JUDICIAL DE CIUDAD BOLÍVAR

Desde la primera persona que recibe y da la bienvenida a la entrada en el centro de desconcentración judicial, hasta la persona que se encuentra de la salida de este mismo centro, la funcionalidad de las personas funcionarias debe dirigirse a ligar que la atención del usuario y usuaria sea satisfactorio para sus expectativas.

En tal sentido, el funcionario y funcionaria judicial debe atender a las siguientes recomendaciones para que el servicio que presta, logre los fines ya expuestos y no contravengan los derechos de los usuarios de justicia, de acuerdo a lo ya indicado, para tal fin debe seguir los siguientes parámetros:

Hacer contacto visual con las personas desde el momento en que se acerquen y durante toda la conversación, desviar la atención en el usuario solamente por razones del servicio, no por realizar tareas distintas o la doble atención de usuarios.

1. Saludar al usuario y usuaria con inmediatez, de forma respetuosa y amable, lo que permite confianza en el usuario por el trato recibido e impide reacciones inadecuadas por parte del demandante de justicia.
2. Demostrar la implicación en el desarrollo de la respuesta del usuario, mediante el esfuerzo e importancia que se presente a la tarea encomendada o solicitada.
3. Utilizar todas las herramientas entregadas en este modulo para lograr que el usuario y usuaria de justicia vean su derecho atendido de la mejor forma posible, entregando a este, todas las alternativas jurídicas posibles.

Para lograr los fines presentados es importante que el usuario reconozca en el funcionario y funcionaria de atención entre otros, los siguientes aspectos:

1. Cumplimiento del horario de atención, si la atención es hasta las 5 de la tarde hasta a esa hora se debe prestar el servicio.
2. La permanencia salvo circunstancias de fuerza mayor o por razón del servicio en el lugar de trabajo es imprescindible, con lo que se le está entregando la importancia que reviste al usuario.
3. Cuando el funcionario se encuentre prestando el servicio al usuario de justicia, deje las demás tareas y que se convierta este en su prioridad y así se lo haga entender al usuario, aumentando el grado de satisfacción y de confiabilidad.
4. La forma en la cual se debe expresar el operador de justicia, siempre debe ser respetuoso, intentando mantener la separación en el trato, pero siempre amigable, y manteniendo la vista en el usuario, aumen-

tando su respuesta y aceptación a la información entregada por el funcionario.

5. Siempre se debe tener una posición que demuestre al usuario de justicia que su tema tiene el interés del funcionario y funcionaria, por lo cual se debe evitar desviar la atención en el usuario.
6. No se deben realizar actos que puedan afectar la aceptación que se recibe por parte del usuario, modificando el discurso presentado o entregando grados de confianza inadecuados para la tarea desempeñada por el usuario de justicia.
7. Si la persona sobre la que se otorga el servicio requiere según los conocimientos del funcionario y funcionaria judicial de un tratamiento especial, o cuenta el usuario con una condición especial, debe entregar esta información de forma especial y recurrir a los protocolos establecidos para la atención del usuario y usuaria con condiciones especiales, en aras de proteger sus derechos fundamentales, como persona de condiciones especiales o como víctima.

3.9 CONCLUSIONES

Los usuarios y usuarias de justicia en la localidad de ciudad bolívar, son la razón de ser del centro de desconcentración judicial ubicada en la misma localidad, por lo cual debe entender que el servicio que se presta a estos por parte de toda clase de funcionarios, secretarías, escribientes, jueces, asesores y demás que laboren en este centro, es un deber por parte de estos y un derecho por parte de los usuario, por lo que todas las acciones presentadas por los funcionarios y funcionarias deben ir encaminadas a mejorar el servicio y satisfacer las necesidades especiales de esta comunidad.

Puesto que para cambiar el pre concepción sobre el acceso a la justicia, la complejidad de esta y de su lenguaje, y de la lama atención de los funcionarios que presta servicios de justicia, debemos partir de los presupuestos indicados anteriormente.

Está claro que los usuarios y usuarias, tiene una visión de importancia de los operadores de justicia, depositan en ellos, sus esperanzas de protección de un derecho, por lo que de la responsable actuación de todos los intervinientes en los procesos de justicia, se mejora la visión en la justicia y se logra mejorar el acceso a esta.

Ap

ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS

Responda las siguientes cuestiones:

- ¿Cuál sería su definición de Justicia?
- Señale cuales son las características del servicio justo en justicia y explique cada una de ellas
- De menor a mayor importancia señale 5 habilidades y competencias para un servicio de justicia justo que según usted debe tener el operador judicial
- Realice un mapa conceptual donde indique las habilidades que se deben tener como operador de justicia y las razones por las cuales las debe tener

Ae

AUTOEVALUACIÓN

Caso

Luisa acude al centro de desconcentración judicial de ciudad bolívar, con el fin de presentar una denuncia penal por alimentos, la denunciante madre de tres niños, todos menores, acaba de ser despedida de su trabajo, en estado de embarazo, a causa de ese mismo hecho, el padre de dos de los niños, no ha pagado la cuota de alimentos pactada ante el comisario de familia de la localidad de ciudad bolívar, por lo que quiere denunciarlo, porque eso le dijeron en la comisaria que hiciera.

Ella juiciosa, hace caso a la recomendación y asiste al centro de desconcentración de justicia de ciudad bolívar, donde dice que quiere que le embarguen el sueldo a Martin el papa de sus dos primeros hijos y también a Diego el padre del segundo, quien aun no ha reconocido a su hijo como tal.

Frente a este caso realice las siguientes reflexiones y análisis

1. Cuál de las habilidades y competencias debe utilizar primero para brindar un servicio óptimo de justicia.
2. Según su experiencia cuales identificaría usted como las principales expectativas de Luisa
3. Elabore un cuadro comparativo la solución al caso de Luisa en un centro de justicia normal sin aplicación de lo indicado en este modulo y lo que se aplicaría en este caso con la información señalada en este modulo, indicando al frente de las posibles soluciones, las posibles causas del actuar distinto en las dos escenarios posibles (recuerde que es un análisis intimo y personal que para mayores efectos requiere de su absoluta sinceridad)

Unidad 4

NECESIDADES Y RUTAS DE ACCESO DE JUSTICIA

Og

OBJETIVOS GENERALES

- Identificar las principales necesidades con efectos jurídicos de los habitantes de la localidad de ciudad bolívar.
- Establecer las rutas de acceso a la justicia en la localidad de ciudad bolívar.
- Presentar gráficamente las rutas de acceso jurídico y pre jurídico para la protección de los derechos de los habitantes de la localidad de ciudad bolívar.

Oe

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Reconocer la existencia de las principales necesidades de la localidad de ciudad bolívar y dividir las por áreas de derecho y en áreas ciudadanas.
- Diferenciar todas las rutas de acceso a la justicia de acuerdo a las principales necesidades identificadas en los habitantes de ciudad bolívar.
- Manejar los diagramas de flujos presentados en esta unidad de modulo sobre las rutas de acceso a la justicia.

4.1 PRESENTACIÓN DE LA UNIDAD

Dentro de esta capítulo presentaremos mediante graficas (diagramas de flujos) las principales rutas de accesos, esto es los caminos de solución de los tramites más comunes en la localidad de ciudad bolívar.

Para tal fin se partirá de la distribución de aéreas del derecho en constitucional, penal, civil, comercial, familia y laboral, por lo que por cada área se elaboraran las rutas de acceso correspondiente, con el fin de que los funcionarias y funcionarios del centro y de las demás entidades prestadoras de servicios judiciales, conozcan los caminos de solución de las controversias sobre los temas más representativos en la localidad de ciudad bolívar.

De igual forma, encontraran la competencia sobre cada uno de los subtemas desarrollados respecto a las áreas en la cuales se dividen las rutas de acceso, para de esta forma poder conocer a cabalidad la forma de orientar a los usuarios y usuarias de justicia que acudan a este centro de desconcentración o a las demás entidades que funcionan en ciudad bolívar.

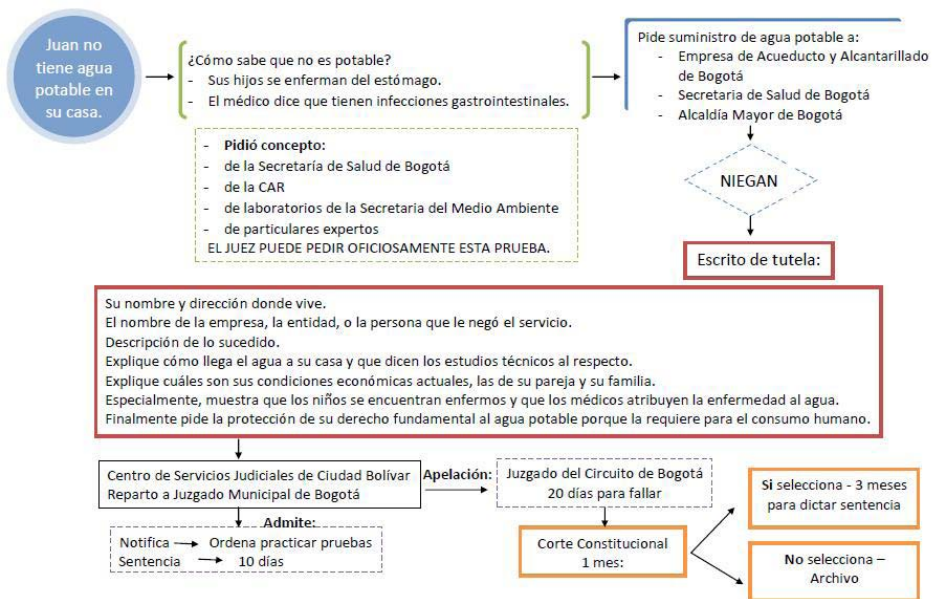
4.2 RUTAS DE ACCESO CONSTITUCIONAL

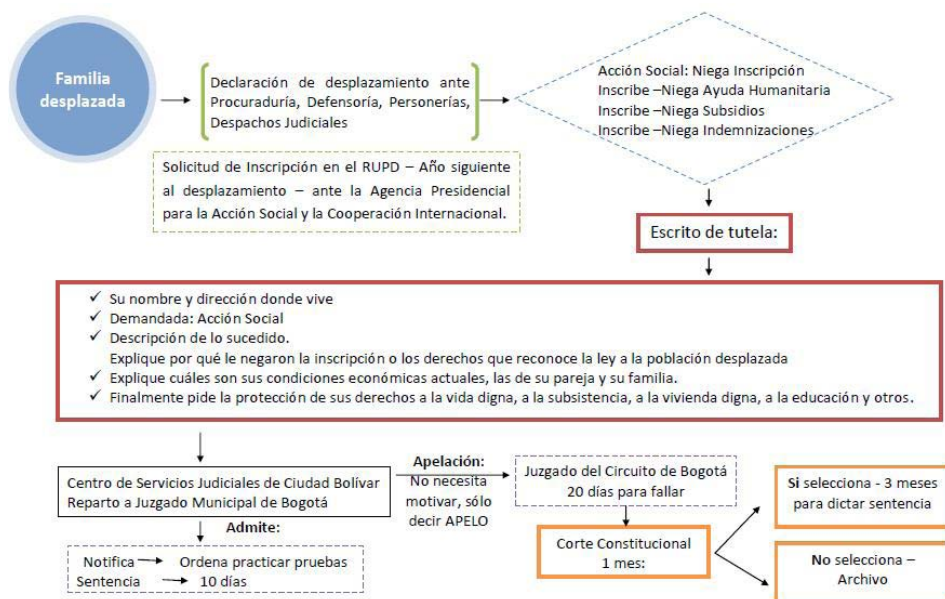
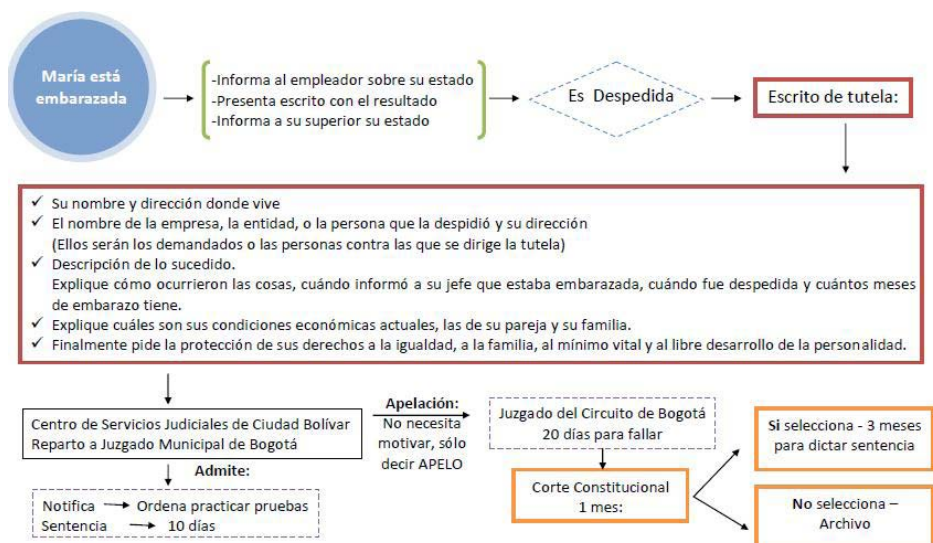
Dentro de esta unidad del modulo de formación, se señalaran las principales rutas de acceso que deben realizar los usuarios y usuarias de justicia para la protección de los derechos fundamentales, sobre los temas más significativos detectados en la localidad de ciudad bolívar como son:

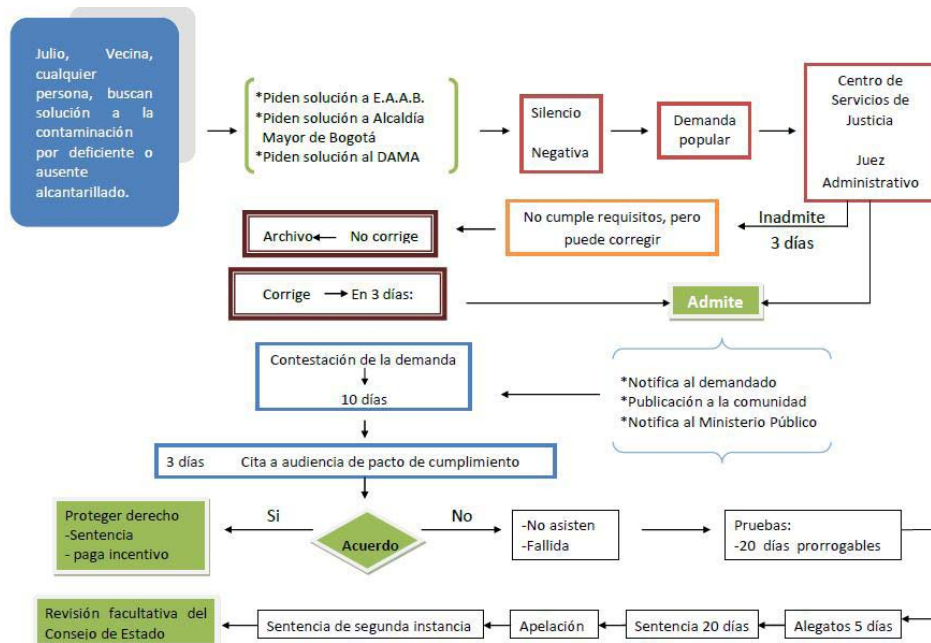
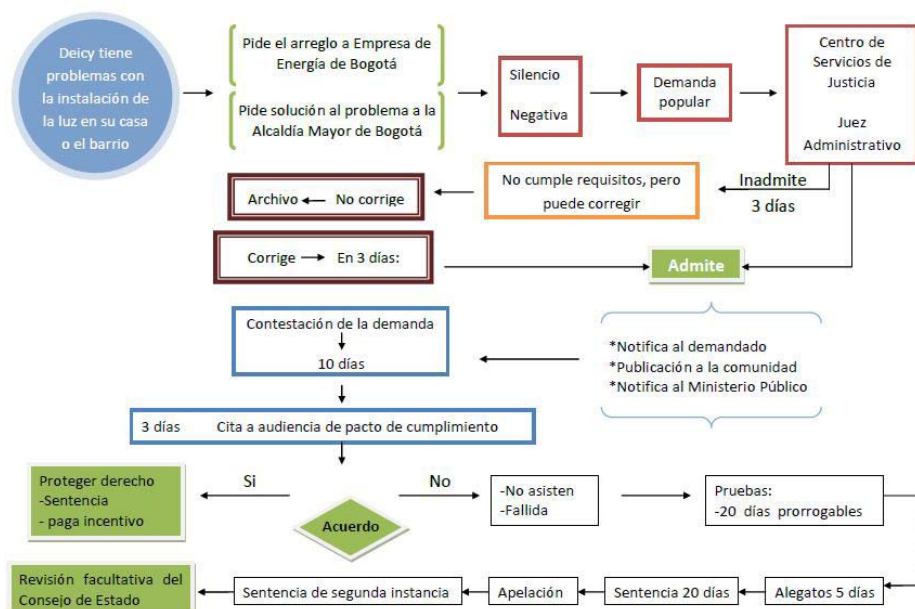
- Derecho al medio ambiente: el cual se vulnera según el caso señalado por la imposibilidad de acceder a agua potable por parte del ciudadano de la localidad.
- Derecho a la estabilidad reforzada: este caso se trata de una mujer embarazada que es despida por su empleador a causa de su estado de gravidez, por lo que en la presente ruta, se ejemplariza gráficamente todo el tramite que debe proceder a realizar la mujer una vez es cons-

ciente de su estado, con el fin de que no se le vulneren sus derechos y esta realice el procedimiento adecuado.

- Derechos de una familia desplazada: en el tercer caso se evidencia una situación recurrente en la localidad, el desplazamiento familia, por lo que se indica las actuaciones desplegadas cuando se encuentra frente a esta situación especialísima.
- El cuarto y quinto caso en el cual se explica la ruta de acceso, se presentan violaciones al derecho al medio ambiente y al derecho de tener los servicios públicos esenciales, en este orden se indican los procedimientos previos al trámite judicial que pueden solucionar el problema, antes de acudir a la justicia, es decir que se promueve mediante estos actos la justicia preventiva.







4.3 RUTAS DE ACCESO EN PENAL

En la competencia de los jueces de conocimiento y de control de garantía y de todo el sistema penal que funcionara en el centro de desconcentración judicial, podemos indicar como principales problemas de la comunidad de ciudad bolívar en materia penal:

- El microtráfico
- La violencia intrafamiliar
- El abuso sexual

Por tratarse de dos temas muy recurrentes y de una importancia manifiesta, se indican las rutas de acceso a la justicia desde lo penal en el tema de abuso sexual y violencia intrafamiliar, como dos de los casos más críticos y mas consecuenciales en la localidad de ciudad bolívar, puesto que de este tipo de delitos se desprenden como represalias o efectos otros actos típicos que vulneran los derechos fundamentales de los usuarios y usuarias de justicia de ciudad bolívar.





4.4 RUTAS DE ACCESO EN FAMILIA

PROTECCIÓN DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

¿Cómo hacer efectiva la garantía de los derechos de las niñas y los niños de la localidad?

De acuerdo con la legislación existente, los derechos de las niñas y niños deben aplicarse teniendo en cuenta una serie de principios que son clave a la hora de solicitar su protección ante las autoridades.

Interés superior	<i>“Se entiende por interés superior del niño, niña y adolescente, el imperativo que obliga a todas las personas a garantizar la satisfacción integral y simultánea de todos sus Derechos Humanos”</i>
Prevalencia de Derechos	<i>La protección de los derechos de las niñas, los niños y los adolescentes es una responsabilidad de los Estados quienes actuando solidariamente con la sociedad y la familia deben enfocar todas sus acciones en pro de la defensa y la integralidad de los mismos, dándoles especial ponderación sobre los demás.</i>
Exigibilidad	<i>Cualquier persona está en la facultad de exigir el cumplimiento de los derechos de niños, niñas y adolescentes.</i>
Corresponsabilidad	<i>Familia, sociedad y estado se encuentran obligados a garantizar los derechos de niños, niñas y adolescentes.</i>

EN CASOS DE VULNERACIÓN DE DERECHOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

Las principales entidades a las cuales usted debe acudir son:

Nombre de la Entidad	¿Cuáles son sus funciones?	¿Dónde?
COMISIARÍAS DE FAMILIA	<ul style="list-style-type: none"> *Definir provisionalmente casos de custodia, alimentos, visitas *Fijar cauciones en casos de violencia intrafamiliar * Practicar rescates para conjurar las situaciones de peligro en que pueda estar un menor o adolescente *Adoptar las medidas de restablecimiento de derechos en los casos de maltrato infantil y denunciar el delito. *Adoptar las medidas de emergencia y protección necesarias en casos de delitos contra los niños/as y adolescentes. 	<p>Comisaría 19ª de Familia ubicada en el barrio Meissen</p> <p>Dirección: Carrera 18 U N° 60 - 25 Sur Teléfono: 7 92 82 80</p> <p>Atención: Lunes a Viernes 7:00 a.m a 4:00 p.m</p>
		<p>Comisaría de Familia Casa de Justicia ubicada en Sierra Morena</p> <p>Dirección: Transversal 73 N° 79A 04 sur Sierra Morena, la Casona Teléfono: 7 18 23 56 - 7 18 23 61</p> <p>Atención: Lunes a Viernes 8:00 a.m a 5:30 p.m</p>

DEFENSORÍA DE FAMILIA ICBF	Prevenir, proteger, garantizar y restablecer los derechos de la infancia y la adolescencia cuando se encuentren en situaciones de vulneración o amenaza	Dirección: Transversal 73 N° 79A 04 sur, Sierra Morena, la Casona Teléfono: 7 17 52 66 - 7 18 23 46 Atención: Lunes a Jueves 8:00 a.m a 5:00 p.m
CENTRO ZONAL ICBF	Atender trámites y solicitudes de restitución y restablecimiento de los derechos de los niños en materia de familia, desde la prevención y la protección: denuncias por maltrato infantil, abuso sexual infantil y violencia intrafamiliar	Dirección: Avenida Boyacá No 60A - 23 Sur, San Francisco, Ciudad Bolívar Teléfono: 4 37 76 30 Ext. 112000 a 112009 - 7 91 29 47 Atención: Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 p.m a 5:00 p.m.

Otras entidades importantes en casos de maltrato y abuso sexual que coadyuvan con las anteriormente mencionadas son:

Nombre de la Entidad	¿Cuáles son sus funciones?	¿Dónde?
MEDICINA LEGAL	Medicina Legal realiza informes periciales en caso de violencia, maltrato o abuso contra niñas, niños y adolescentes	Dirección: Transversal 73 N° 79A 04 sur, Sierra Morena, la Casona Teléfono: 4069977 Ext. 1901 www.medicinalegal.gov.co Atención: Lunes a Jueves 8:00 a.m a 1:00 p.m

DEFENSORIA DE FAMILIA	Velar por el restablecimiento de derechos, definir custodia, conciliar o fijar cuota alimentaria, solicitar investigación o aceptar reconocimiento voluntario de paternidad, adelantar procesos judiciales en temas afines.	Dirección: Cr 73 # 70A-04 Sur Atención: Lunes a Viernes 8:00am a 5:00 pm
------------------------------	---	---

PREVENCIÓN Y POLÍTICA PÚBLICA DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA

Para la prevención de situaciones que puedan implicar vulneraciones a estos derechos, existen instituciones encargadas del cuidado básico de niñas y niños. Esta Red de cuidado a nivel distrital y de la localidad constituye un apoyo importante para la protección y garantía de los derechos de niñas y niños:

Nombre de la Entidad	¿Cuáles son sus funciones?	¿Dónde?
HOGARES COMUNITARIOS DE BIENESTAR	El Programa Hogares Comunitarios de Bienestar está dirigido a fortalecer la responsabilidad de los padres en la formación y cuidado de sus hijos, la participación comunitaria en la autogestión y solución de sus problemas, orientando sus recursos y trabajo solidario en beneficio de los niños	Ver listado anexo

En igual sentido, existen instancias para el desarrollo de la Política Pública Distrital dirigida a niñas, niños y adolescentes. Estas instancias son un punto de referencia importante para conocer y participar en los programas de prevención y promoción de derechos que ofrece el Distrito:

Nombre de la Entidad	¿Cuáles son sus funciones?	¿Dónde?
SUBDIRECCIÓN LOCAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL - COMITÉ DE INFANCIA	<p>Desarrollar políticas clave del Distrito en materia de infancia y adolescencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Familias positivas: Por el derecho a una vida libre de violencia y a una ciudad protectora. *Infancia y adolescencia feliz y protegida integralmente. *Jóvenes visibles y con derechos. *Institucionalización de la política pública de seguridad alimentaria y nutricional. 	<p>Dirección: Calle 70 Sur No. 34 – 05</p> <p>Teléfono: 7 18 08 42 - 7 17 27 43 - 7 17 27 45 - 7 17 27 40</p> <p>Horario: Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 4:30 p.m. Jornada</p>

4.5 VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Y OTROS GRUPOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN

¿En caso de violencia intrafamiliar, a quién acudir?

Para los casos de violencia intrafamiliar las autoridades competentes son la comisaría de familia o el juzgado civil municipal o promiscuo municipal.

No son competentes ni los jueces de paz ni los conciliadores en equidad

En caso de violencia sexual se deberá acudir ante la Fiscalía General de la Nación solicitando cualquiera de las medidas provisionales de protección enunciadas en la siguiente sección. En todos estos casos se aplicará la sanción penal que corresponda, de acuerdo con el tipo penal específico del que se tratare

¿Qué puedo solicitar?

Se pueden solicitar cualquiera de estas medidas:

- Ordenar al agresor el desalojo de la casa de habitación que comparte con la víctima.
- Ordenar al agresor abstenerse de penetrar en cualquier lugar donde se encuentre la víctima.
- Prohibir al agresor esconder o trasladar de la residencia a los niños, niñas y personas discapacitadas en situación de indefensión miembros del grupo familiar.
- Obligación de acudir a un tratamiento reeducativo y terapéutico en un institución pública o privada.
- Ordenar el pago de gastos de orientación y asesoría jurídica, médica, psicológica y psíquica que requieran las víctimas.
- Protección temporal especial de la víctima por parte de las autoridades de policía, tanto en el domicilio como en el lugar de trabajo de la víctima.
- Ordenar a la autoridad de policía, previo consentimiento de la víctima, que la acompañe para el reingreso a su lugar de domicilio cuando se haya visto obligada a salir de él para protegerse.
- Decidir provisionalmente el régimen de visitas, la guarda y custodia de los hijos e hijas.
- Suspender al agresor la tenencia, porte y uso de armas.
- Decidir provisionalmente las pensiones alimentarias.

- Decidir provisionalmente el uso y disfrute de la vivienda familiar.
- Prohibir al agresor la realización de cualquier acto de enajenación o gravamen de bienes de su propiedad sujetos a registro en caso de existencia de sociedad conyugal o patrimonial.
- Ordenar al agresor la devolución inmediata de los objetos de uso personal, los documentos de identidad y cualquier otro documento de propiedad o custodia de la víctima.
- Cualquier medida necesaria para el cumplimiento del objetivo de la ley.
- Remitir a la víctima y a sus hijas e hijos a un sitio donde encuentren la guarda de su vida, dignidad e integridad y la de su grupo familiar.
- Solicitar el acceso preferencial de la víctima a cursos de educación técnica o superior incluyendo programas de subsidios.
- En caso de víctimas menores de edad ordenar a los padres su ingreso al sistema educativo u ordenar su acceso a actividades extracurriculares, seminternados, externados o intervenciones de apoyo.

En casos de violencia sexual la entidad competente es la Fiscalía General de la Nación solicitando cualquiera de las medidas provisionales de protección enunciadas en la sección anterior. En todos estos casos se aplicará la sanción penal que corresponda, de acuerdo con el tipo penal específico del que se tratare.

¿En casos de violencia intrafamiliar y violencia sexual dónde acudir?

Nombre de la Entidad	¿Cuáles son sus funciones?	¿Dónde?
COMISARÍAS DE FAMILIA	Conocer de los casos de violencia intrafamiliar determinando medidas definitivas o provisionales y medidas de estabilización	<p>Comisaría 19ª de Familia ubicada en el barrio Meissen</p> <p>Dirección: Carrera 18 U N° 60 - 25 Sur Teléfono: 7 92 82 80</p> <p>Atención: Lunes a Viernes 7:00 a.m a 4:00 p.m</p> <p>Comisaría de Familia Casa de Justicia ubicada en Sierra Morena</p> <p>Dirección: Cr 73 # 70A-04 Sur Sierra Morena, la Casona Teléfono: 7 18 23 56 - 7 18 23 61</p> <p>Atención: Lunes a Viernes 8:00 a.m a 5:30 p.m</p>
CENTRO DE RECEPCIÓN E INFORMACIÓN CRI	Conocer de casos de delitos sexuales	<p>Dirección: Cr 73 # 59-12</p> <p>Atención: Lunes a viernes 7:00am a 7:00pm</p>
FISCAL SECCIONAL UNIDAD DE REACCIÓN INMEDIATA	Conocer de casos de delitos sexuales	<p>Dirección: Cll 54sur # 16-03</p> <p>Atención: Domingo a domingo: 24 horas</p>

A su vez, existen entidades importantes en casos de violencia y abuso sexual que coadyuvan con las anteriormente mencionadas:

Nombre de la Entidad	¿Cuáles son sus funciones?	¿Dónde?
MEDICINA LEGAL	Medicina Legal realiza informes periciales en caso de violencia, maltrato o abuso sexual	Dirección: Cr 73 # 70A-04 Sur, Sierra Morena, la Casona Teléfono: 4069977 Ext. 1901 www.medicinalegal.gov.co o Atención: Lunes a Jueves 8:00 a.m a 1:00 p.m
UNIDAD SOCIAL DE ATENCIÓN INTEGRAL CONVENIO HOSPITAL VISTA HERMOSA	Brindar atención en crisis e intervenciones terapéuticas a víctimas de la violencia intrafamiliar y el abuso sexual para personas vinculadas al régimen subsidiado o SISBEN de estratos 1 y 2.	Dirección: Cr 73 # 70A-04 Sur Atención: Lunes a Viernes 8:00am a 4:00pm
DEFENSORIA DE FAMILIA	Velar por el restablecimiento de derechos, definir custodia, conciliar o fijar cuota alimentaria, solicitar investigación o aceptar reconocimiento voluntario de paternidad, adelantar procesos judiciales en temas afines.	Dirección: Cr 73 # 70A-04 Sur Atención: Lunes a Viernes 8:00am a 5:00 pm

Otras instituciones dentro y fuera de la localidad son importantes en casos de violencia contra mujeres y grupos de especial protección. En ellas se puede acceder a información y atención:

Nombre de la Entidad	¿Cuáles son sus funciones?	¿Dónde?
CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES		Dirección: Diagonal 34 No. 5 -18 Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. - 4:00 p.m
ABOGADA DE JUSTICIA DE GÉNERO, CASA DE JUSTICIA	La abogada de justicia de género presta acompañamiento en trámites ante la Fiscalía General de la Nación, la Comisaré de familia, el ICBF y Medicina Legal	Dirección: Cr 73 # 70A-04 Sur
CASA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	Estas casas son espacios de encuentro, ejercicio de igualdad, semillero de procesos productivos, promotores del liderazgo y empoderamiento de las sus	Dirección: Calle 64C sur No. 37-27. Candelaria 2da Etapa. Tels: 731 3062 - 715 768

4.6 RUTAS DE ACCESO EN CIVIL Y COMERCIAL

ORIGEN ILEGAL DE LOS BARRIOS: EL PROBLEMA DE LA TITULACIÓN

¿Qué podemos hacer frente a esta situación?

La ley, así como la institucionalidad local y distrital ofrecen mecanismos de protección y garantía a los derechos en dos vías:

Para los propietarios o poseedores de los predios que ven vulnerados sus derechos con las ocupaciones ilegales

Para las personas y familias, generalmente en alto grado de vulnerabilidad que habitan predios sobre los cuales no cuentan con un título de propiedad.

Para ambos casos, existen instituciones y procedimientos que pueden adelantarse tanto a nivel local como a nivel distrital

¿A quién y dónde acudir?

Los propietarios o poseedores de los predios que ven vulnerados sus derechos con las ocupaciones ilegales deben acudir a la Inspección de Policía de la Alcaldía Local:

Nombre de la Entidad	¿Cuáles son sus funciones?	¿Dónde?
INSPECCIÓN DE POLICÍA DE LA ALCALDÍA LOCAL	Adelantar diligencias de procesos policivos y trámites de despachos comisorios	Dirección: Cr 73 # 59-12 Atención: Lunes a viernes de 8:00am a 5:30pm

Las personas y familias, generalmente en alto grado de vulnerabilidad que habitan predios sobre los cuales no cuentan con un título de propiedad, pueden acudir a informarse de los planes y programas desarrollados por la Caja de Vivienda Popular. Estos programas, tienen el propósito de coordinar acciones para lograr la titulación predial.

Nombre de la Entidad	¿Cuáles son sus funciones?	¿Dónde?
CAJA DE VIVIENDA POPULAR SEDE CIUDAD BOLÍVAR ARBORIZADORA ALTA	Coordinar las acciones requeridas para la titulación predial en el Distrito Capital.	Dirección: Calle 68C No. 42A-11 Sur Tels: 7926008-7183688

¿Qué acciones puedo solicitar?

Para los propietarios o poseedores de los predios que ven vulnerados sus derechos con las ocupaciones ilegales

ACCIÓN	EN QUÉ CONSISTE	¿QUÉ SOLICITAR?	¿QUÉ SE REQUIERE?
LANZAMIENTO POR OCUPACIÓN DE HECHO	Es un proceso a través del cual se pone fin a la ocupación arbitraria de un inmueble y se restituye su tenencia a favor del tenedor legítimo	La restitución de la tenencia material de un predio.	La presentación de un memorial acompañado del título que acredite el derecho del peticionario y la prueba sumaria de la fecha en que fue privado de la tenencia o la fecha en que tuvo conocimiento de la ocupación
PERTURBACIÓN A LA POSESIÓN	Es la solicitud de amparo de la posesión frente a una perturbación ilegítima de la misma por parte de un tercero que impide que se ejerza plenamente el goce del bien	Una medida de amparo de la posesión	Para solicitar la medida de amparo de la solicitud, el peticionario debe presentar personalmente la querella a través de un escrito. El funcionario de Policía verifica la viabilidad jurídica la solicitud y cita a las partes invitándolas a llegar a un acuerdo que ponga fin a sus diferencias.

PERTURBACIÓN A LA MERA TENENCIA	Es la solicitud de amparo de la mera tenencia (no existe título) frente a una perturbación ilegítima de la misma por parte de un tercero que impide que se ejerza plenamente el goce del bien	Una medida de amparo de la mera tenencia	Para solicitar la medida de amparo de la solicitud, el peticionario debe presentar personalmente la querrela a través de un escrito. El funcionario de Policía verifica la viabilidad jurídica de la solicitud y cita a las partes invitándolas a llegar a un acuerdo que ponga fin a sus diferencias.
--	---	--	--

Para las personas y familias, generalmente en alto grado de vulnerabilidad que habitan predios sobre los cuales no cuentan con un título de propiedad.

La Caja Popular de Vivienda contempla diversos mecanismos.

Para bienes Fiscales:

Mecanismo	¿Qué puedo obtener con este procedimiento?
CESIÓN A TÍTULO GRATUITO POR PARTE DE UNA ENTIDAD PÚBLICA	Una resolución de transferencia que debe ser registrada con el cumplimiento de los requisitos de ley, ante la Oficina de Instrumentos Públicos.
SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA POR HABILITACIÓN LEGAL DE TÍTULOS SOLUCIÓN DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	Un subsidio en especie otorgado por la entidad pública competente. En este caso, el título entregado es un acto administrativo que debe ser registrada con el cumplimiento de los requisitos de ley, ante la Oficina de Instrumentos Públicos

Para bienes Privados:

Mecanismo	¿Qué puedo obtener con este procedimiento?
ENAJENACIÓN DIRECTA A TRAVÉS DE MEDIACIÓN	Una escritura pública debidamente registrada en la oficina de registro de instrumentos públicos correspondiente
PRESCRIPCIÓN ADQUISITIVA EXTRAORDINARIA DE DOMINIO PROCESO ABREVIADO DE PERTENENCIA	Una sentencia judicial la cual es proferida por el juez competente debidamente registrado en la oficina de registro de instrumentos públicos correspondiente.

OCUPACIÓN DE TERRENOS UBICADOS EN ZONAS DE ALTO RIESGO NO MITIGABLE

¿Qué alternativas se ofrecen a nivel distrital para aportar en la superación de esta problemática?

Existen tres entidades distritales cuyo cometido es dar atención a estas problemáticas:

Nombre de la Entidad	¿Cuáles son sus funciones?	¿Dónde?
SECRETARÍA DISTRICTAL DEL HÁBITAT	Desarrollar Políticas de prevención de ocupación de zonas ilegales, directrices, lineamientos, enlaces con entidades u organismos involucrados.	Dirección: Cra 13 No 53-25 Teléfonos: 3581600 Atención: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua
CAJA DE VIVIENDA POPULAR SUBDIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	Operar los procesos de reasentamiento.	Dirección: Calle 68C No. 42A-11 Sur Tels: 7926008-7183688
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS, DPAE	Evaluar las zonas de alto riesgo no mitigable y priorizar y recomendar los hogares que deben ser reasentados	Dirección: Diagonal 47 # 77B - 09 Interior 11 - Bogotá, Teléfono: 429 74 14

¿Qué estrategias implementan estas entidades?

Estas entidades realizan un acompañamiento integral a los hogares desde estrategias sociales, técnicas ambientales y jurídicas. Este acompañamiento implica tres fases:

FASES	¿QUÉ SE HACE?
FASE 1 PREVISTA PARA 3 MESES	<p>Se avalúa el predio y se suscribe un contrato de mejora y cesión. Posteriormente se realiza un acompañamiento social en la búsqueda y selección de la alternativa habitacional, nueva o usada y se realiza la promesa de compraventa de esta nueva vivienda.</p>
FASE 2 PREVISTA PARA 6 MESES	<p>Se desembolsan los recursos al vendedor, se escritura y registra la nueva vivienda y se acompaña el traslado de la familia a la nueva vivienda firmando un acta de entrega.</p>
FASE 3 PREVISTA PARA 6 MESES	<p>Se realiza un seguimiento a la nueva vivienda</p>

LA PROBLEMÁTICA EN TORNO AL ARRENDAMIENTO

¿Ante cuáles instancias acudir?

Nombre de la Entidad	¿Cuáles son sus funciones?	¿Dónde?
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA PERSONERÍA	Conciliar asuntos que sean susceptibles de conciliación, transacción y desistimiento, dentro de las áreas de familia, civil, policivo, penal, comercial y demás asuntos que no estén atribuidos a otras entidades, autoridades o instancias judiciales y que sean de competencia de los Centros de Conciliación en Derecho.	Dirección: Dirección: Cr 73 # 70A-04 Sur Atención: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
UNIDAD DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO	Realizar mediaciones, apoyar los procesos de formación y seguimiento a actores voluntarios de convivencia (promotores, mediadores y conciliadores)	Dirección: Cr 73 # 70A-04 Sur Atención: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 5:30 p.m.,
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ - CCB - SEDE DE CONCILIACIÓN COMUNITARIA	Desarrollo de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC)	Dirección: Diagonal 62 Sur 20 D-38 Teléfonos: 7189239 – 7311106

¿Qué solicitar?

En estas entidades es posible adelantar un trámite conciliatorio como requisito previo a cualquier proceso de carácter civil. En los casos en los que se ha surtido el procedimiento, no existe acuerdo entre las partes o se ha incumplido el acta de conciliación, las partes deben acudir ante la jurisdicción civil.

Conflictos de orden comercial

¿Ante cuáles instancias acudir?

Nombre de la Entidad	¿Cuáles son sus funciones?	¿Dónde?
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA PERSONERÍA	Conciliar asuntos que sean susceptibles de conciliación, transacción y desistimiento, dentro de las áreas de familia, civil, policivo, penal, comercial y demás asuntos que no estén atribuidos a otras entidades, autoridades o instancias judiciales y que sean de competencia de los Centros de Conciliación en Derecho.	Dirección: Dirección: Cr 73 # 70A-04 Sur Atención: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

<p>UNIDAD DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO</p>	<p>Realizar mediaciones, apoyar los procesos de formación y seguimiento a actores voluntarios de convivencia (promotores, mediadores y conciliadores)</p>	<p>Dirección: Cr 73 # 70A-04 Sur</p> <p>Atención: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 5:30 p.m.,</p>
<p>CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ - CCB - SEDE DE CONCILIACIÓN COMUNITARIA</p>	<p>Desarrollo de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC)</p>	<p>Dirección: Diagonal 62 Sur 20 D-38</p> <p>Teléfonos: 7189239 – 7311106</p>

Ap

ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS

En forma individual, realice lo siguiente:

Elabore un mapa conceptual respecto a los problemas identificados como civiles y comerciales, identificando los elementos comunes y las entidades que puedan dar solución al tema objeto de controversia, escoja 2 temas.

Elabore un mapa conceptual para explicar la ruta de acceso a la justicia en el tema de violencia intrafamiliar?

Ae

AUTOEVALUACIÓN

Primer caso

Luisa acude al centro de desconcentración judicial de ciudad bolívar, con el fin de presentar una denuncia penal por alimentos, la denunciante madre de tres niños, todos menores, acaba de ser despedida de su trabajo, en estado de embarazo, a causa de ese mismo hecho, el padre de dos de los niños, no ha pagado la cuota de alimentos pactada ante el comisario de familia de la localidad de ciudad bolívar, por lo que quiere denunciarlo, porque eso le dijeron en la comisaria que hiciera.

Ella juiciosa, hace caso a la recomendación y asiste al centro de desconcentración de justicia de ciudad bolívar, donde dice que quiere que le embarguen el sueldo a Martin el papa de sus dos primeros hijos y también a Diego el padre del segundo, quien aun no ha reconocido a su hijo como tal.

Además el padre de su hijo que viene en camino la golpeo muy fuerte el día de ayer por cuanto Luisa se sentía muy mal de salud a causa del embarazo y no pudo prepararle la comida, así que Luisa desesperada asiste a su despacho con todos estos temas en la cabeza, según lo presentado en este modulo de las rutas de acceso responda lo siguiente:

1. Cuales serian las alternativas jurídicas de Luisa en el caso señalado según cada uno de los temas relacionados, según los distintos temas que se presentan a continuación:

Familia

Laboral

Constitucional

Penal

Por favor indique claramente las rutas según cada uno de los temas presentados.

B

BIBLIOGRAFÍA

CORREA Alamo, Mirtha y Eloy Espinosa- Saldaña Barrera. Principios de comunicación para un sistema de justicia basado en la Cohesión social.

Eurosocial. Bases del protocolo de coordinación Interinstitucional nacional en materia de Violencia contra la mujer en Colombia. Independencia judicial y justicia como Servicio público.

Eurosocial. Hacia una elaboración de un DIAGNÓSTICO sobre la independencia judicial en América Latina. Por Juan Martínez Moya Presidente del Tribunal Superior de Justicia de Murcia

PARRA García, Javier L. El Acceso a la Justicia en las políticas de información y atención al ciudadano: La Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el Espacio Judicial Iberoamericano

PNUD programa de las naciones unidas para el desarrollo. Ministerio de justicia de chile. Acceso a la justicia. Con motivo de la realización del primer Foro Iberoamericano de Acceso a la Justicia. Santiago de Chile. Enero 2006.

SANTOS Pastor. Experiencias y buenas prácticas en gestión de calidad, información y transparencia y atención al ciudadano en la administración de justicia. Universidad Complutense de Madrid y Observatorio Justicia y Empresa y Jesús Robledo Centro de Investigaciones en Derecho y Economía.

Autor:

LEONARDO CORREA RODRIGUEZ

Mayo de 2011