


Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad 	GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO	Código: 14-GU-02	
		Versión: 01	Página: 1 de 61
		Vigente desde: 29/07/2020	

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	29/07/2020	Versión inicial del documento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
NESTOR SAMUDIO SOLANO Profesional Especializado	MARYEMELINA DAZA MENDOZA Secretaria General	MARYEMELINA DAZA MENDOZA Secretaria General GERMAN URIEL ROJAS Director de Planeación

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.



Tabla de contenido


1	OBJETIVO	5
2	ALCANCE	5
3	RESPONSABLES	5
4	DEFINICIONES	5
5	CONDICIONES GENERALES	10
5.1.	Derechos y Deberes de los Usuarios	10
5.1.1.	Derechos:.....	10
5.1.2.	Deberes:.....	10
5.2.	Protección y Tratamiento de Datos Personales del Usuario.....	11
6	TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.....	13
6.1.	Trámites de la Personería de Bogotá D.C.	13
6.1.1.	Toma de declaración a víctimas del conflicto armado.....	13
6.1.2.	Reconocimiento e Inscripción de Veedurías Ciudadanas y Redes de Veedurías Ciudadanas	14
6.2.	Servicios de la Personería de Bogotá, D.C.	14
6.2.1.	Orientación y Asistencia a las Personas Bajo Canales no Presenciales	14
6.2.2.	Orientaciones a las Personas	15
6.2.3.	Orientación (Asuntos Civiles)	16
6.2.4.	Orientación en Derechos Humanos	16
6.2.5.	Orientación a personas trasladadas al Centro de Traslado por Protección.	17
6.2.6.	Orientación en Violencia Intrafamiliar.....	18
6.2.7.	Orientación en Asuntos Penales	18
6.2.8.	Orientación (Protección de Derechos del Consumidor)	19
6.2.9.	Orientación en Contravenciones de la Secretaria de Movilidad	20
6.2.10.	Orientación (Procesos Policivos)	20
6.2.11.	Orientación Psicosocial a las Víctimas del Conflicto Armado Interno.	21
6.2.12.	Orientación Jurídica	22
6.2.13.	Orientación – Traslados por no Competencia.....	22
6.2.14.	Orientación - Entrega de Copias de Expedientes, de Actas y Constancias.....	23
6.2.15.	Orientación en Conciliaciones	24
6.2.16.	Asistencia en el Seguimiento a las Respuestas de los Derechos de Petición.	24



6.2.17.	Asistencia en la Elaboración de Derecho de Petición.....	25
6.2.18.	Asistencia de Acciones de Tutela, impugnaciones y Desacatos	26
6.2.19.	Asistencia de Acciones Populares de Grupo y de Cumplimiento.	26
6.2.20.	Asistencia ante los Comités de Verificación de Acciones Populares	27
6.2.21.	Asistencia al Consumidor	28
6.2.22.	Asistencia en Asuntos Penales.....	28
6.2.23.	Asistencia para la Protección de las Víctimas del Conflicto Armado Interno. ...	29
6.2.24.	Asistencia en Requerimientos Personas Víctimas del Conflicto Armado.....	30
6.2.25.	Asistencia a las Personas.....	30
6.2.26.	Asistencia como Agente Oficioso en los Procesos y ante las Autoridades Judiciales o Administrativas.....	31
6.2.27.	Intervención en Derechos Humanos.....	32
6.2.28.	Intervención como Agentes del Ministerio Público ante Comisarias de Familia. 33	
6.2.29.	Intervención en garantía de los derechos de la población desde la primera infancia, adolescencia, mujer, adulto mayor y personas en situación de discapacidad. .	34
6.2.30.	Intervención, Asistencia y Orientación en Garantía de los Derechos Humanos de Niños, Niñas y Adolescentes	34
6.2.31.	Intervención en Asuntos Penales.....	35
6.2.32.	Intervención Asuntos Civiles.....	36
6.2.33.	Intervención en contravenciones ante la Secretaria de Movilidad	37
6.2.34.	Intervención Procesos Policivos	38
6.2.35.	Promoción de los Derechos desde la primera infancia, adolescencia, mujer, adulto mayor y personas en situación de discapacidad.....	39
6.2.36.	Promoción de la Garantía y Defensa de los Derechos de todas las Mujeres del Distrito Capital.	39
6.2.37.	Promoción de la Garantía y Defensa de los Derechos de todos los Adultos Mayores del Distrito Capital.....	40
6.2.38.	Promoción de la Garantía y Defensa de los Derechos de Personas en Condición de Discapacidad.	41
6.2.39.	Audiencias de Conciliación	42
6.2.40.	Reconocimiento e inscripción de la Plataforma de Juventudes Locales.....	42
6.2.41.	Espacios de Participación Ciudadana (Audiencias Públicas de Requerimientos Personas y Mesas de Trabajo)	43



6.2.42.	Vigilancia al Cumplimiento de Sentencias de Tutelas Incumplidas.....	43
6.2.43.	Vigilancia frente a Presupuestación y Pago Oportuno de Sentencias Judiciales contra el Distrito en Materia Civil, Laboral, Comercial, Agraria y Minera	44
6.2.44.	Vigilancia y Promoción del Cumplimiento de los Deberes y el Correcto Actuar de los funcionarios en el Distrito Capital.....	45
6.2.45.	Vigilancia Procesos Policivos	45
6.2.46.	Sensibilización en Derechos Colectivos y del Consumidor.....	46
6.2.47.	Sensibilización en Asuntos Policivos	46
6.2.48.	Sensibilización en Violencia de Género, Cultura para la Paz y Vulneración de Derechos	47
6.2.49.	Sensibilización para la Protección de las Víctimas	48
6.2.50.	Sensibilización en la Promoción y Defensa de Derechos	49
6.2.51.	Sensibilización en Asuntos Penales	49
6.2.52.	Sensibilización Usuarios Centro de Conciliación	50
6.2.53.	Atención de los Sujetos Procesales en Potestad Disciplinaria	51
6.3.	SEDES Y PUNTOS DE ATENCIÓN.....	51
6.3.1.	Personerías Locales	51
6.3.2.	Asistencia Jurídica a las Personas.....	54
6.3.3.	Centros de Conciliación	55
6.3.4.	Unidades de Reacción Inmediata – URI	57
6.3.5.	Centros Locales de Atención a Víctimas C.L.A.V	58
6.3.6.	Otros Puntos	59
6.3.7.	Denuncias y Querellas solo en Asuntos Penales.....	59
6.3.8.	Denuncias Contra Violencia Intrafamiliar	60
6.4.	MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	61
6.5.	CONTINGENCIA EN LA PRESTACIÓN DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS.....	61

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 5 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

1 OBJETIVO

Brindar una herramienta práctica, clara, precisa y didáctica que les permita a los usuarios y otras partes interesadas conocer y saber cómo acceder o solicitar los diferentes trámites y servicios que presta la entidad.

2 ALCANCE

Aplica para todos usuarios y otras partes interesadas que solicitan los diferentes trámites y servicios que ofrece la entidad, en los canales de atención en los que se establezca interacción.

3 RESPONSABLES

Todos los servidores públicos de la Personería de Bogotá D.C., que por razón de sus cargos, funciones o actividades interactúan con los usuarios y partes interesadas a través de los diferentes puntos de atención deben aplicar de manera permanente la presente guía al momento de brindar atención.

4 DEFINICIONES


Accesibilidad: La Personería de Bogotá, D.C., propende por un servicio cercano a los usuarios que les permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.

Asistencia: Puede ser una ayuda o colaboración que se brinda a quien está en problemas o necesita algún apoyo, puede hablarse de asistencia jurídica (la asesoría jurídica que brindan los abogados a quienes requieren de apoyo para estar en condiciones de ejercer la defensa de sus derechos)

Atención Diferencial Preferencial: En todos los puntos de atención a los usuarios Personería Distrital de Bogotá, D.C., o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.

Canal Escrito: Los canales escritos son aquellas herramientas que utilizan los usuarios para realizar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, en la entidad.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 6 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

Este tipo de medio de comunicación, como su nombre lo indica, se caracteriza por hacer uso del lenguaje de forma escrita para transmitir los datos.

Canal Presencial: En los puntos presenciales la atención al usuario se realiza teniendo en cuenta el ciclo del servicio, el cual está constituido por diferentes puntos de contacto, conocidos como momentos de verdad, entre los usuarios y los servidores públicos quienes desempeñan un rol con funciones y responsabilidades específicas.

Canal Telefónico: En este canal recibimos vía telefónica los requerimientos de los usuarios si se considera que alguno de los derechos se encuentra amenazado o vulnerado, marcando la línea 143 desde su teléfono fijo o celular y será atendido por unos de nuestros agentes.

Canal Virtual: El canal virtual es un canal de atención al usuario que se apoya de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, TIC, para ofrecer servicios y trámites en línea y así promover un cambio de cultura hacia lo digital, que facilite a el usuario la interacción con la Personería de Bogotá, D.C., desde cualquier lugar.

El canal virtual integra todos los medios de servicio a el usuario que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones, tales como chat, correo electrónico, redes sociales, páginas web y sistemas de información.

Cobertura: La Entidad es garante de la prestación del servicio de atención a los usuarios en todo el territorio.

Conciliación: Es un término derivado del latín *conciliatio*. El concepto hace referencia al acto y la consecuencia de conciliar: acordar, compatibilizar, convenir. Se trata de la acción de conseguir que dos o más partes opuestas logren llegar a un acuerdo para llevarse bien, en paz. Una conciliación, por lo tanto, consiste en llegar a un acuerdo sobre algo. La noción está vinculada a dejar diferencias de lado para dar por finalizado un conflicto o una disputa.

Coordinación, Cooperación y Articulación: La comunicación e interacción entre los actores del servicio, será un requisito indispensable para cumplir de forma integral los objetivos de esta política, concentrarán esfuerzos orientados a la satisfacción de los usuarios en un empleo adecuado de los recursos y en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa.

Corresponsabilidad: Es la responsabilidad solidaria entre el gobierno, la Personería de Bogotá, D.C., la administración distrital y local, los particulares y los usuarios, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.

Datos Personales: Toda información que puede asociarse a una o varias personas y permite su identificación. Por ejemplo, su documento de identidad, el lugar de nacimiento,

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.



estado civil, edad, lugar de residencia, trayectoria académica, laboral, o profesional. Existe también información más sensible como su estado de salud, sus características físicas, ideología política, vida sexual, entre otros aspectos.

Discapacidad: Es una condición que hace que una persona sea considerada como discapacitada. Esto quiere decir que el sujeto en cuestión tendrá dificultades para desarrollar tareas cotidianas y corrientes que, al resto de los individuos, no les resultan complicadas. El origen de una discapacidad suele ser algún trastorno en las facultades físicas o mentales.

Diversidad: Radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de los usuarios, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.

Equidad: la equidad está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.

Identidad: Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.

Inclusión: Es el conocimiento y reconocimiento de los usuarios como sujetos de derechos y deberes ante la Personería de Bogotá, D.C., sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

Innovación: A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.

Intervención: Es la acción y efecto de intervenir. Este verbo hace referencia a diversas cuestiones. Intervenir puede tratarse del hecho de dirigir los asuntos que corresponden a otra persona o entidad.

Los usuarios como Razón de Ser: Es el reconocimiento explícito de los usuarios como eje y razón de ser de la Entidad Pública en el desarrollo de su gestión. Como principio rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificados (as) y/o encaminados (as) a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios de una manera ágil, eficiente y efectiva.

Oportunidad: Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de los usuarios.



Orientación: El concepto de orientación está vinculado al verbo orientar. Esta acción hace referencia a situar una cosa en una cierta posición, a comunicar a una persona aquello que no sabe y que pretende conocer, o a guiar a un sujeto hacia un sitio.

Participación: Es el reconocimiento de los derechos de los usuarios que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.

Perdurabilidad: Es la garantía de permanencia de la Política Pública Distrital de Servicio a los usuarios en el tiempo, siendo garante el Estado a través de la institucionalidad, cumplimiento, evaluación, mejoramiento y seguimiento de las acciones planeadas en asocio con los usuarios.

Política de Protección de Datos Personales: La Personería de Bogotá D.C., pone en conocimiento la política de protección de datos personales en virtud de lo consagrado en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario 1377 de 2013, aplicado a todo dato personal que hayan sido suministrado o que se suministre a la Personería de Bogotá D.C. En el siguiente enlace damos a conocer la POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: <https://www.personeriabogota.gov.co/mecanismos-de-contacto-con-el-sujeto-obligado/proteccion-de-datos-personales/politica-de-proteccion-de-datos-personales>

Promoción: Es un término que menciona la acción y efecto de promover. Este verbo, por su parte, refiere a iniciar o impulsar un proceso o una cosa; elevar a alguien a un cargo o empleo superior al que tenía; o tomar la iniciativa para realizar algo.


Queja: Es la disconformidad o expresión de insatisfacción que se hace a la Entidad respecto a algo que no tiene relación con los trámites o servicios de manera directa. Es decir, cuando se obtiene mala atención por parte del agente (ser descortés, por ejemplo).

Queers: Es una palabra que describe una identidad de género y sexual diferente a la heterosexual y cisgénero. ... Se utiliza a veces para expresar que la sexualidad y el género pueden ser complicados, cambiar con el tiempo, y no encajar ordenadamente en una identidad o la otra, como ser hombre, mujer, gay o hetero.

Reconocimiento: Se conoce como reconocimiento a la acción y efecto de reconocer o reconocerse. El verbo refiere a examinar algo o alguien con cuidado, a registrar algo para conocer su contenido, a confesar alguna situación o a aceptar un nuevo estado de cosas.

Reclamación: Es una muestra de insatisfacción por parte del usuario a la Entidad, con relación directa al trámite o servicio prestado. Es decir, cuando no se cumple con lo ofrecido por parte de la Entidad para los trámites y servicios establecidos.

Sensibilización: Hacer que una persona se dé cuenta de la importancia o el valor de una cosa, o que preste atención a lo que se dice o se pide, otra definición consiste en el aumento

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 9 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

de la respuesta de un organismo a un estímulo por la mera presentación de este. Es decir, llegar a un estado de activación cada vez mayor al recibir un tipo de estímulo.

Solidaridad: Es el accionar que promueve, la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre los usuarios y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.


Sugerencia: Tiene lugar cuando un cliente o consumidor realiza un consejo o propuesta a la Entidad para mejorar un trámite o servicio. Es decir, una aportación de ideas o iniciativas para la mejora.

Tratamiento de Datos: La información personal no será destinada a uso o finalidades distintas a las establecidas en la POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, razón por la cual la Personería de Bogotá D.C., procurará proteger la privacidad de la información personal y conservarla bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, así como el respeto de los derechos del titular, según lo estipulado en la ley.

Territorialidad: Las acciones y decisiones públicas de servicio a los usuarios que se adopten, como elemento sustantivo de la Política Pública, deberán tener en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se identificarán aspectos particulares como: las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales. Pensar la política y el Sistema de Servicio desde el territorio, debe proporcionar el conocimiento necesario para desarrollar acciones diferenciales para las poblaciones referenciadas territorialmente, en el marco de la política y del Sistema Distrital de Servicio a los usuarios, como el proporcionar tratamiento especial a la población rural, o víctimas del conflicto armado interno, o que se encuentre en situación de indefensión o vulnerabilidad. La territorialidad es el escenario donde se construyen las relaciones sociales, las relaciones políticas y se hacen evidentes las diferentes ciudadanías en diálogo con su entorno y con su entidad local; por tanto, la Política Pública debe orientar la satisfacción de las necesidades ciudadanas, pero también debe construir los espacios de diálogo e interacción entre el Gobierno, y los usuarios.

Titularidad y efectividad de los derechos: Es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de los usuarios, quienes son titulares y sujetos plenos de éstos, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.

Transparencia: Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores públicos, el acceso

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 10 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de los usuarios, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.

Vigilancia: Es el cuidado y la supervisión de las cosas que están a cargo de uno. La persona que debe encargarse de la vigilancia de algo o de alguien tiene responsabilidad sobre el sujeto o la cosa en cuestión.

5 CONDICIONES GENERALES

5.1. Derechos y Deberes de los Usuarios

Un servicio de calidad contempla la realización y enaltecimiento de los derechos de los usuarios.


5.1.1. Derechos:

- Conocer de forma oportuna la información sobre localización, horarios de atención y servicios prestados en los diferentes canales de atención de la Entidad, así como el portafolio de trámites y servicios.
- Recibir la atención con las características y atributos definidos para el servicio al usuario y acorde con la condición y estado que presente el ciudadano en el momento de acceder a la atención.
- Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de esta, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.
- Acceder a canales formales, provistos por la Entidad, para presentar peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias y recibir respuesta a las mismas de forma oportuna y en los términos de ley.

5.1.2. Deberes:

- Actuar de forma transparente y de buena fe y hacer entrega de manera voluntaria y oportuna de información veraz a la Entidad en el marco del servicio.
- Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la Entidad.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

	GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO		Código: 14-GU-02	
			Versión: 01	Página: 11 de 61
			Vigente desde: 29/07/2020	

- Elevar solicitudes y requerimientos a la Entidad, en las condiciones establecidas por la ley.

5.2. Protección y Tratamiento de Datos Personales del Usuario

La Personería de Bogotá, garantiza la protección de los datos personales y para hacerlo, cuenta con el **Formato de Autorización para el Tratamiento de Datos Personales (14-FR-03)**, este solo se usará cuando la entidad requiera datos sensibles, o de niños, niñas y adolescentes, en dicho formato los usuarios (as), autorizan para la recolección, consulta, almacenamiento, uso, traslado o eliminación de sus datos personales, con el fin de:

- Adelantar las gestiones, actuaciones e intervenciones que permitan el restablecimiento y goce de sus derechos.
- Invitar a eventos de participación ciudadana u organizados por la entidad.
- Caracterizar usuarios con fines estadísticos.
- Citar y/o notificar en el desarrollo de un proceso disciplinario.
- Enviar información a entidades autorizadas.
- Evaluar la calidad del servicio.
- Contactar al titular en los casos que se considere necesario
- Y defender el interés y patrimonio público dentro del marco de las funciones legales de la Entidad.

El usuario debe saber que no es obligatorio para la prestación del servicio, suministrar los datos personales de carácter sensibles o de niños, niñas y adolescentes que le sean solicitados. Se exime el tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.


Como titular de la información tiene derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales y, sólo en los casos en que sea procedente, a suprimirlos o revocar la autorización otorgada para su tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento.
- Ser informado del uso que les han dado a sus datos personales.
- Presentar quejas ante la SIC por infracción a lo dispuesto en la ley.
- Acceder de forma gratuita a sus datos personales.

Existen diferentes tipos de datos personales, los cuales se mencionan a continuación para dar claridad del usuario:

- **Datos Sensibles:** Aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación; orientación política, convicción religiosa, pertenencia

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 12 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos, origen racial, identidad sexual, orientación sexual, datos relativos a la salud, biométricos, entre otros.

- **Datos Públicos:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son datos públicos el estado civil, profesión u oficio, edad, dirección, número de identificación, nombres, teléfono, sexo, etc.
- **Datos Privados:** Aquellos que por su naturaleza íntima o reservada solo son relevantes para el titular de la información personal.
- **Datos Biométricos:** Son datos sensibles de tipo físico o de comportamiento de un individuo que lo individualizan en una sociedad. Pueden ser físicos como huella o retina; o de comportamiento como voz o firmas.
- **Datos Semiprivados:** No tienen una naturaleza íntima o pública, pero son de interés de un sector específico o grupo de personas o la sociedad en general.

FUNDAMENTO LEGAL: Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 como normas principales

La Ley reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar los datos que se recogen sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades públicas o privadas.


El art 10 de la Ley 1581 de 2012 menciona que no es necesaria la autorización del titular cuando la información (datos de naturaleza pública) sea requerida por una entidad pública en ejercicio de sus funciones.

Se prohíbe el tratamiento de datos sensibles y de NNA (Art 6 y 7 Ley 1582 de 2012) excepto cuando:

- El titular haya dado su autorización explícita.
- El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado.
- En el caso de NNA, se trate de datos de naturaleza pública.
- Responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Se asegure el respeto de los derechos fundamentales de los NNA.

Artículo 6 Decreto 1377 / 2013: Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 13 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

Artículo 12 Ley 1582 / 2012 y Artículo 15 Decreto 1377 / 2013: El carácter facultativo de las respuestas a las preguntas que le sean hechas cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de NNA.

6 TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.

Para la prestación de los trámites y servicios, la Personería de Bogotá, D.C. ha establecido **Protocolos de Atención en sus Canales Presencial, Virtual, Telefónico**, para que los servidores públicos, cualquiera que sea el canal de interacción y el rol desempeñado dentro del ciclo del servicio, ofrezcan al usuario la mejor atención y calidad.

6.1. Trámites de la Personería de Bogotá D.C.

6.1.1. Toma de declaración a víctimas del conflicto armado

Dependencia responsable: Personería Delegada para la Protección de las Víctimas del Conflicto Armado Interno, Personerías locales.

Descripción del trámite: La persona que se considere víctima del conflicto armado, debe rendir declaración de forma libre y voluntaria sobre los hechos contemplados en la ley de víctimas

Componentes o Temas que aplican para el servicio: Tomar las declaraciones a las víctimas del conflicto armado en Colombia

Medios para acceder al servicio: Presencial

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio:

*Cédula de ciudadanía


*Hechos victimizantes en el marco del conflicto armado

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: El servicio se presta en el momento de recibir la solicitud (cuando se está en condiciones normales de atención)

*En este momento de Pandemia por la COVID 19, se está resolviendo máximo al día siguiente de recibir la solicitud

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: CAC, CLAV CHAPINERO, CLAV SEVILLANA, CLAV LUCERO BAJO, CLAV LA GAITANA, CLAV RAFAEL URIBE, CLAV PATIO BONITO, CLAV BOSA, PUNTO DE ATENCION TERMINAL DE

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 14 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

TRANSPORTE, Personerías Locales.

6.1.2. Reconocimiento e Inscripción de Veedurías Ciudadanas y Redes de Veedurías Ciudadanas

Dependencia Responsable: P.D para la Coordinación de Prevención y Control a la Función Pública, Personerías locales.

Descripción del trámite: Realizar el reconocimiento de una Veeduría ciudadana o Red de Veeduría Ciudadana, para ejercer vigilancia sobre la gestión pública respecto de autoridades, entidades públicas o privadas encargadas de la ejecución de un programa, un proyecto, un contrato o la prestación de un Servicio Público.

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Se debe presentar ante la Personería, acta de Constitución de Veeduría Ciudadana, o Red de Veeduría Ciudadana, la cual debe contener, nombre de los representantes anexando documento de identidad de cada integrante, definir el objeto de la veeduría ciudadana el nivel territorial la duración y los datos del vocero con sus datos personales, dirección, teléfonos y correos electrónicos.

Tiempo de Respuesta: 15 días hábiles

Medio de Acceso: Presencial, Escrito

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio:
Personerías locales y sede principal


6.2. Servicios de la Personería de Bogotá, D.C.

6.2.1. Orientación y Asistencia a las Personas Bajo Canales no Presenciales

Dependencia Responsable: Personería Delegada para Orientación y Asistencia a las Personas

Descripción del servicio: Recibir atenciones de manera telefónica por medio de la línea 143, escrita por chat institucional de la página WEB de la entidad y WhatsApp al número 3182066705 de los diferentes requerimientos que las personas puedan presentar, donde se evalúa si amerita asistencia por parte de la Entidad en la materialización de sus derechos o asistencia general las 24 horas del día los 7 días de la semana.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 15 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

Componentes o Temas que aplican para el servicio: Salud, Asistencia jurídica, Familia, Víctimas del Conflicto Armado, Policivo, Tributario, Administrativo, Constitucional, Competencias del Orden Distrital, entre otros.

Medios para acceder al servicio: Telefónico y/o virtual

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Toda aquella persona que se contacte por alguno de los canales de atención habilitados que considere que sus derechos están siendo vulnerados o que solicita orientación general sobre los servicios que presta la Personería de Bogotá.

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: Es inmediato y dependiendo de los protocolos establecidos dependiendo el tema.

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Línea 143 - 3820450 Opción 06 - Chat Institucional de la página web www.personeriabogota.gov.co - Mensaje escrito vía aplicación WhatsApp al número 3182066705

6.2.2. Orientaciones a las Personas

Dependencia Responsable: Personería Delegada para Orientación y Asistencia a las Personas

Descripción del servicio: Orientar de manera personal a las personas que se dirigen a la sede del Centro de Atención a la Comunidad de la Personería de Bogotá en diferentes asuntos en los que buscan la garantía y defensa de sus derechos


Componentes o Temas que aplican para el servicio: Seguridad Social (salud, cesantías, pensiones), Laboral, Servicios Públicos Domiciliarios, Civil, Administrativo, Constitucional, Competencias del Orden Distrital.

Medios para acceder al servicio: Presencial.

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Toda aquella persona que se dirija a la sede del Centro de Atención a la Comunidad, que considere que sus derechos están siendo vulnerados o que solicita orientación general sobre los servicios que presta la Personería de Bogotá.

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: Es inmediato y dependiendo de los protocolos establecidos dependiendo el tema.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 16 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad (CAC).

6.2.3. Orientación (Asuntos Civiles)

Dependencia Responsable: Personería Delegada para Asuntos Policivos y Civiles

Descripción del servicio: Con la finalidad de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición, se procederá de la siguiente forma: 1. Escuchar o leer (si es vía e-mail) la solicitud e informar a los usuarios las competencias de la delegada y el alcance de la posible intervención. 2. Valorar la solicitud y atender oportunamente las peticiones de los usuarios. 3. Orientar al peticionario sobre las acciones a seguir frente a las entidades del orden Nacional, Departamental y Distrital, según sus competencias.

Componentes o Temas que aplican para el servicio:

1. Recepción de la petición y determinación de la posibilidad intervención conforme las competencias de la delegada de Asuntos Policivos y Civiles.
2. Revisión de expedientes en juzgado de conocimiento o solicitar la información vía e-mail.
3. Revisión del proceso de notificación.
4. Intervención en audiencias o diligencias judiciales (secuestros, restituciones, entregas de bienes inmuebles).

Medios para acceder al servicio: Presencial, telefónico, virtual.

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Datos completos del usuario, descripción de los hechos, fecha y lugar de los hechos, objeto del servicio requerido.

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: 15 días hábiles


Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad (CAC)

6.2.4. Orientación en Derechos Humanos

Dependencia Responsable: P.D para la Defensa de los Derechos Humanos

Descripción del servicio: Escucha activamente e informa con veracidad a la persona; Valora y atiende las necesidades y peticiones de los usuarios de forma oportuna, aplicando los conceptos de no estigmatización, no discriminación y lenguaje incluyente.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 17 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

Se orienta al peticionario sobre las acciones a seguir frente a las entidades del orden nacional o Distrital, del lugar en que se encuentre la persona según las competencias institucionales.

Componentes o Temas que aplican para el servicio: Sujetos de especial protección constitucional en especial: Trabajadores sexuales, habitantes de y en calle, Personas LGBTI: lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales, Comunidad Étnica (indígenas, afros y gitanos), personas privadas de la libertad, Población migrante, Reclutamiento militar, Amenazas, Trata de personas.

Medios para acceder al servicio: Presencial, telefónico, virtual, escrito.

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Descripción de los hechos, objeto de la vulneración, derechos que considera vulnerados e identificación del presunto transgresor si lo hay, servicio requerido

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: 15 días hábiles

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad (CAC).

6.2.5. Orientación a personas trasladadas al Centro de Traslado por Protección.

Dependencia Responsable: P.D para la Defensa de los Derechos Humanos


Descripción del servicio: Escucha activamente e informa con veracidad al usuario; Valora y atiende las necesidades y peticiones de los usuarios de forma oportuna, aplicando los conceptos de no estigmatización, no discriminación y lenguaje incluyente.

A través de la Personería Delegada para la Defensa de los Derechos Humanos, los agentes del Ministerio Público oficiarán a las entidades competentes para la adopción de medidas pertinentes.

Una vez llega la respuesta de la entidad correspondiente esta se oficia al peticionario. Cuando se presume alguna irregularidad por parte de cualquiera de los funcionarios públicos que intervienen en las actuaciones relacionadas con el proceso, se remite al eje disciplinario.

Componentes o Temas que aplican para el servicio: Sujetos de especial protección constitucional en especial: personas trasladados al Centro de Traslado por Protección.

Medios para acceder al servicio: Presencial, telefónico, virtual, escrito.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 18 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Descripción de los hechos, objeto de la vulneración, derechos que considera vulnerados e identificación del presunto transgresor si lo hay, servicio requerido

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: 15 días hábiles

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Traslado por Protección (CTP)

6.2.6. Orientación en Violencia Intrafamiliar

Dependencia Responsable: P.D para la Protección de la Infancia, Adolescencia, Mujer, Adulto Mayor, Familia y Personas en Condición de Discapacidad.

Descripción del servicio: Orientación

Componentes o Temas que aplican para el servicio: Orientación jurídica en asuntos de violencia intrafamiliar.

Medios para acceder al servicio: Presencial

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Información indispensable:

- * Datos básicos de contacto (nombre, identificación, dirección, teléfono)
- * Narración de los hechos.

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: Inmediata

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad (CAC)


6.2.7. Orientación en Asuntos Penales

Dependencia Responsable: P.D en Asuntos Penales I y II.

Descripción del servicio: Atender las inquietudes o consultas que presenten los usuarios en materia penal

Componentes o Temas que aplican para el servicio: Constitución Política de Colombia
Derecho Penal

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 19 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

Código de Procedimiento Penal
Código de la Infancia y la Adolescencia
Ley 640/01
Ley 1257/08

Medios para acceder al servicio: Presencial, telefónico, virtual, escrito

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Despacho Judicial, Numero del Proceso, Razones de intervención del Ministerio público

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: 15 días hábiles

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad (CAC), Oficina Fiscalía, CAVIF, Convida, Paloquemao, Unidades de Reacción Inmediata – URI, Unidades Radicadas en el punto de atención Manuel Gaona.

6.2.8. Orientación (Protección de Derechos del Consumidor)

Dependencia Responsable: Personería delegada para la Defensa y Protección de los derechos del Consumidor.

Descripción del servicio: Orientar a la comunidad para ejercer la Acción de Protección al Consumidor ante la Superintendencia de Industria y Comercio, Superintendencia Financiera o ante un juez civil.


Componentes o Temas que aplican para el servicio: Disposiciones contenidas en la ley 1480 de 2011 y las reglas del Código General del Proceso.

Medios para acceder al servicio: Presencial, telefónico, virtual, escrito

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Contar con la reclamación previa y los términos legales para presentar la Acción de Protección al Consumidor.

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: Los términos previstos en el código general del proceso para el procedimiento verbal sumario.

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad (CAC)

	GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO		Código: 14-GU-02	
			Versión: 01	Página: 20 de 61
			Vigente desde: 29/07/2020	

6.2.9. Orientación en Contravenciones de la Secretaria de Movilidad

Dependencia Responsable: P.D en Asuntos Policivos y Civiles.

Descripción del servicio: Con la finalidad de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición, se procederá de la siguiente forma:

1. Escuchar activamente e informar con veracidad a la persona
2. Valorar y atender oportunamente las necesidades y peticiones de los usuarios.
3. Orientar al peticionario sobre las acciones a seguir frente a las entidades del orden Nacional, Departamental y Distrital, según las competencias institucionales.

Componentes o Temas que aplican para el servicio: Dirigido a la orientación de usuarios que están en un proceso como presuntos contraventores:

1. Impugnación de comparendos.
2. Revisión y supervisión de la notificación de comparendos electrónicos.
3. Revisión y supervisión de la notificación de los procesos de reincidencia.
4. Seguimiento a los procesos con ocasión a los recursos de reposición y apelación.
5. Supervisión de las solicitudes de revocatoria directa.

Medios para acceder al servicio: Presencial, telefónico, virtual, escrito

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Datos completos del usuario, descripción de los hechos, fecha y lugar de los hechos, objeto del servicio requerido.


Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: 15 días hábiles

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: CADE CALLE 13; Centro de Atención a la Comunidad (CAC)

6.2.10. Orientación (Procesos Policivos)

Dependencia Responsable: P.D en Asuntos Policivos y Civiles.

Descripción del servicio: Con la finalidad de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición, se procederá de la siguiente forma:

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 21 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

1. Escuchar activamente e informar con veracidad a la persona.
2. Valorar y atender oportunamente las necesidades y peticiones de los usuarios.
3. Orientar al peticionario sobre las acciones a seguir frente a las entidades del orden Nacional y Distrital, según las competencias institucionales.

Componentes o Temas que aplican para el servicio: Dirigido a la orientación de las partes o quejosos dentro del proceso policivo y a la ciudadanía en General, en cuanto a:

1. Respuesta oportuna sobre el motivo de la petición o requerimiento.
2. Revisión de procesos con la finalidad de determinar la respuesta al derecho de petición.
3. Informar sobre la acción a realizar ante las Autoridades Especiales de Policía, según el trámite de los procesos en segunda instancia.
4. Efectuar las solicitudes a la Autoridades Especiales de Policía, competente de resolver la segunda.

Medios para acceder al servicio: Presencial, telefónico, virtual, escrito

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Datos completos del usuario, descripción de los hechos, fecha y lugar de los hechos, objeto del servicio requerido.

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: 15 días hábiles

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Autoridades Especiales de Policía de Bogotá D.C., Secretaria de Gobierno, Centro de Atención a la Comunidad CAC


6.2.11. Orientación Psicosocial a las Víctimas del Conflicto Armado Interno.

Dependencia Responsable: P.D para la Protección de las Víctimas del Conflicto Armado Interno.

Descripción del servicio: Brindar primeros auxilios emocionales a las víctimas que entran en estados de crisis en el proceso de su declaración. Así mismo orienta, remite y hace seguimiento mediante el Registro de Atención Psicosocial Integral a Víctimas (RAPIV) a los casos que son atendidos a través del Programa de Atención Psicosocial y Atención Integral a Víctimas del Conflicto Armado (PAPSIVI).

Componentes o Temas que aplican para el servicio: Primeros Auxilios emocionales Atención en Crisis

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 22 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

Medios para acceder al servicio: Presencial

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Ninguno

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: Inmediato

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: CAC, CLAV CHAPINERO, CLAV SEVILLANA, CLAV LUCERO BAJO, CLAV LA GAITANA, CLAV RAFAEL URIBE, CLAV PATIO BONITO, CLAV BOSA, PUNTO DE ATENCION TERMINAL DE TRANSPORTE.

6.2.12. Orientación Jurídica

Dependencia Responsable: Personería Delegada para la Coordinación de Ministerio Público y los Derechos Humanos.

Descripción del servicio: Se realizan orientaciones jurídicas a las personas sobre procedimientos y trámites ante autoridades y entidades competentes, en diferentes temas tales como: Acciones de tutela, derecho a la Salud, derecho de familia, asuntos laborales, civiles, seguridad social, entre otros.

Componentes o Temas que aplican para el servicio: Acciones de tutela, derecho a la Salud, derecho de familia, asuntos laborales, civiles, seguridad social, entre otros.

Medios para acceder al servicio: Presencial, telefónico, virtual, escrito

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Asistir personalmente, para recibir la orientación jurídica por parte del profesional, y/o solicitar la orientación de forma escrita a través de escrito o página web.


Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: Solicitud Telefónica o Presencial: Inmediata. Solicitud escrito o Página Web: 15 días hábiles.

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad (CAC), Supercade Américas, Supercade Suba, Supercade CAD, Supercade 20 de Julio, Supercade Bosa, Cade Fontibón.

6.2.13. Orientación – Traslados por no Competencia

Dependencia Responsable: Personería Delegada para la Coordinación de Ministerio Público y los Derechos Humanos.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 23 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

Descripción del servicio: Orientar de manera escrita a las personas que radican ante la Personería diferentes peticiones, quejas y reclamos cuya decisión corresponde a una entidad pública, distinta de la Personería de Bogotá, D. C., o un ente de carácter particular.

Componentes o Temas que aplican para el servicio: Peticiones en cualquier asunto que se identifique que son de competencia de diferentes entidades de la administración diferente a la Personería de Bogotá.

Medios para acceder al servicio: Escrito

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Radicación por escrito de la petición

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: Una vez recibida la solicitud se remite a la entidad competente aplicando los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad (CAC)

6.2.14. Orientación - Entrega de Copias de Expedientes, de Actas y Constancias.

Dependencia Responsable: Dirección de conciliación y mecanismos alternativos de solución de conflictos

Descripción del servicio: Se atienden solicitudes de los usuarios para la entrega de copias de expedientes, entrega de actas y constancias de las solicitudes de conciliación, entrega de copias auténticas de actas y constancias.

Componentes o Temas que aplican para el servicio: Realizar la solicitud por escrito de acuerdo con el formato para solicitud de copias y constancias, adjuntando los soportes correspondientes


Medios para acceder al servicio: Presencial y/o virtual.

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: * Datos básicos de contacto (nombre, identificación, dirección, teléfono)

* Solicitud

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: Según términos previstos para la entrega de copias y constancias

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

	GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO		Código: 14-GU-02	
			Versión: 01	Página: 24 de 61
	Vigente desde: 29/07/2020			

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad CAC - conciliacion@personeriabogota.gov.co

6.2.15. Orientación en Conciliaciones

Dependencia Responsable: Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos

Descripción del servicio: Atención presencial a las personas que acuden a los puntos de atención, aplicando los conceptos de no estigmatización, no discriminación y lenguaje incluyente, para orientar en el proceso de radicación de solicitud de conciliación de acuerdo con los requisitos y competencia para realizar la radicación. También se recibe la solicitud en el buzón del correo electrónico.

Componentes o temas que aplican para el servicio: Asuntos conciliables en materia de: Seguros, familia, civil, policivo, comercial, penal.

Requisitos para Acceder al Servicio de Conciliación de Audiencias de Conciliación: Diligenciar en su totalidad el Formato de Solicitud de Conciliación 05-RE-40, radicarlo en los puntos de atención o enviarlo por escrito al correo electrónico conciliacionesenlinea@personeriabogota.gov.co , junto con los documentos que se anexan como requisitos para la radicación.


Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: Es inmediato conforme al número de turnos en espera. O en el orden de ingreso al buzón de correo electrónico

Medio de Acceso: Presencial y/o Virtual.

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad CAC, Supercade 20 de Julio, Supercade Cra 30, CAD, Supercade Américas.

6.2.16. Asistencia en el Seguimiento a las Respuestas de los Derechos de Petición.

Dependencia Responsable: Personería Delegada para Orientación y Asistencia a las Personas

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 25 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

Descripción del servicio: Asistir de manera escrita a las personas que solicitan el seguimiento a los términos de respuesta del derecho de petición radicados ante entidades del orden distrital sobre los cuales la Personería ejerce control y vigilancia.

Componentes o Temas que aplican para el servicio: Derechos de petición en cualquier asunto que estén dirigidos a entidades del orden distrital y que el ciudadano solicite el seguimiento al mismo

Medios para acceder al servicio: Escrito

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Radicación por escrito con solicitud de seguimiento del derecho de petición o copia del radicado ante la entidad del orden distrital competente.

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: Una vez recibida la solicitud y remitida a la entidad competente aplican los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad CAC

6.2.17. Asistencia en la Elaboración de Derecho de Petición

Dependencia Responsable: Personería Delegada para la Coordinación de Ministerio Público y los Derechos Humanos.


Descripción del servicio: Se orienta y se elabora indicándole al usuario el derecho que le asiste a toda persona, natural o jurídica de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y particulares por motivos de interés particular y a obtener respuesta completa y de fondo sobre la misma.

Componentes o Temas que aplican para el servicio: Acciones de tutela, derecho a la Salud, derecho de familia, asuntos laborales, civiles, seguridad social, entre otros.

Medios para acceder al servicio: Presencial, virtual, escrito.

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Asistir personalmente, para realizar el escrito por parte del profesional, allegando los documentos soporte que pretenda presentar con la solicitud, y que puedan llegar a ser susceptibles de ser tenidos en cuenta para que se obtenga una respuesta clara, oportuna y eficaz, y/o solicitarlo de forma escrita a través de escrito o página web.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		Versión: 01	Página: 26 de 61
		Vigente desde: 29/07/2020	

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: Solicitud Presencial: Inmediata. Solicitud escrito o Página Web: 15 días hábiles.

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad (CAC), Supercade Américas, Supercade Suba, Supercade CAD, Supercade 20 de Julio, Supercade Bosa, Cade Fontibón.

6.2.18. Asistencia de Acciones de Tutela, impugnaciones y Desacatos

Dependencia Responsable: Personería Delegada para la Asistencia en Asuntos Jurisdiccionales

Descripción del servicio: Se elaboran como mecanismo de protección, que permite a toda persona acudir ante las autoridades judiciales para obtener la protección inmediata de sus derechos fundamentales, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad o de particulares, en los casos establecidos en la Ley.

Componentes o Temas que aplican para el servicio: Debido proceso, derecho a la vida, derecho de asociación y reunión, salud, mínimo vital, seguridad social, educación, derecho de petición, habeas data, libertad, otros derechos fundamentales.

Medios para acceder al servicio: Presencial, escrito, virtual


Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Asistir personalmente o mediante agente oficioso, junto con los respectivos soportes que prueben la posible vulneración del derecho según el caso, y/o solicitarlo de forma escrita a través de escrito o página web, para lo cual el funcionario se contactará con el usuario para la remisión de los respectivos soportes mencionados.

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: Solicitud Presencial: Inmediata. Solicitud escrita o Página Web: 4 días hábiles.

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Página Web, Centro de atención a la Comunidad CAC, Supercade Américas - Supercade Suba - Supercade CAD - Supercade 20 de Julio - Supercade Bosa - Cade Fontibón.

6.2.19. Asistencia de Acciones Populares de Grupo y de Cumplimiento.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 27 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

Dependencia Responsable: Personería Delegada para la Asistencia en Asuntos Jurisdiccionales

Descripción del servicio: La Personería de Bogotá, D.C., como entidad pública del Distrito Capital encargada de velar por la protección de los derechos de interés colectivos, tiene dentro de sus funciones asistir a los usuarios en la elaboración de las acciones, cuando se identifique la vulneración o amenaza de un derecho de interés colectivo.

Componentes o Temas que aplican para el servicio: El goce del espacio público y la utilización y defensa de los bienes de uso público; La defensa del patrimonio público; La defensa del patrimonio cultural de la Nación; La seguridad y salubridad públicas; El derecho a la seguridad y prevención de desastres previsibles técnicamente; La realización de las construcciones, edificaciones y desarrollos urbanos respetando las disposiciones jurídicas, de manera ordenada, y dando prevalencia al beneficio de la calidad de vida de los habitantes.

Medios para acceder al servicio: Escrito.

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Allegar escrito, junto con los documentos soporte que sirvan como elemento para identificar una posible vulneración o amenaza de derechos o interés colectivos.

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: Solicitud escrita: 15 días hábiles.

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad (CAC)


6.2.20. Asistencia ante los Comités de Verificación de Acciones Populares

Dependencia Responsable: Personería Delegada para la Asistencia en Asuntos Jurisdiccionales

Descripción del servicio: Se adelanta, cuando el juez dentro de la sentencia ordena conformar el comité y determina que la Personería haga parte de este, con el fin de verificar el cumplimiento de la orden judicial impartida.

Componentes o Temas que aplican para el servicio: El goce del espacio público y la utilización y defensa de los bienes de uso público; La defensa del patrimonio público; La defensa del patrimonio cultural de la Nación; La seguridad y salubridad públicas; El derecho a la seguridad y prevención de desastres previsibles técnicamente; La realización de las construcciones, edificaciones y desarrollos urbanos respetando las disposiciones jurídicas, de manera ordenada, y dando prevalencia al beneficio de la calidad de vida de los habitantes.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 28 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

Medios para acceder al servicio: Remisión de la autoridad Judicial

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Remisión de la autoridad Judicial

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: N/A

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad (CAC)

6.2.21. Asistencia al Consumidor

Dependencia Responsable: P.D para la Defensa y Protección de los Derechos Colectivos y del Consumidor

Descripción del servicio: Asistir a la comunidad con el propósito de surtir la etapa de reclamo directo que trata el Artículo 58 Numeral 5° de la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, para satisfacer las pretensiones del peticionario.

Componentes o Temas que aplican para el servicio: Derechos del consumidor contemplados en la ley 1480 de 2011 y del consumidor financiero previstos en la ley 1328 de 2009

Medios para acceder al servicio: Presencial, telefónico, virtual, escrito

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Suministrar la información requerida para la adecuada formulación de la reclamación directa

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: 15 días hábiles


Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad (CAC) y Personerías Locales

6.2.22. Asistencia en Asuntos Penales

Dependencia Responsable: P.D en Asuntos Penales I y II.

Descripción del servicio: El representante del Ministerio Público que se encuentran en las Unidades de reacción Inmediata URI, presentan ante las instancias pertinentes las acciones

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 29 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

de tutela a favor de las personas privadas de la libertad para garantizar los derechos fundamentales.

Componentes o Temas que aplican para el servicio:

Debido proceso
Derecho a la libertad (Solicitud de traslados)
Derecho a la defensa técnica
Derecho a la salud
Entre otros.

Medios para acceder al servicio: Escrito.

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: La Persona Privada de la Libertad lleve un tiempo considerable en alguna de las URI y no se haya efectuado el traslado a un lugar carcelario

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: 10 días hábiles

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio:

Unidades de Reacción Inmediata - URI
Unidades Radicadas en el punto de atención Manuel Gaona
Unidades Radicadas en el punto de atención Paloquemao

6.2.23. Asistencia para la Protección de las Víctimas del Conflicto Armado Interno.

Dependencia Responsable: P.D para la Protección de las Víctimas del Conflicto Armado


Descripción del servicio: Según sea el caso, se elaboran derechos de petición, recursos de vía gubernativa, acciones de tutela, incidentes de desacato, impugnaciones a fallos de tutela o acciones de revocatoria directa, en defensa de los derechos fundamentales. Atender de manera personalizada e inmediata a las personas que requieran orientación y asistencia respecto al derecho de petición

Componentes o Temas que aplican para el servicio: Tutelas, Desacatos, Impugnaciones, Derechos de petición, Revocatoria directa.

Medios para acceder al servicio: Presencial, Telefónico, Escrito

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Soportes documentales donde se evidencie la solicitud realizada a la entidad competente.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 30 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: De acuerdo con el trámite: Inmediata y/o 15 días hábiles

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad CAC.

6.2.24. Asistencia en Requerimientos Personas Víctimas del Conflicto Armado.

Dependencia Responsable: Personería Delegada para la Protección de las Víctimas del Conflicto Armado Interno.

Descripción del servicio: Asistir a los usuarios, sobre sus relaciones con las entidades públicas, la protección de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes y dar traslado en caso de competencia.

Componentes o Temas que aplican para el servicio: Ayudas Humanitarias Inmediata, de emergencia, transitoria, Reparación administrativa, Ruta de reparación

Medios para acceder al servicio: Presencial, Telefónico, Escrito

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Soportes documentales donde se evidencie la solicitud realizada a la entidad competente.

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: De acuerdo con el trámite: Inmediata y/o 15 días hábiles


Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: CAC, CLAV CHAPINERO, CLAV SUBA- LA GAITANA, CLAV RAFAEL URIBE, CLAV PATIO BONITO, CLAV BOSA, PUNTO DE ATENCION TERMINAL DE TRANSPORTE.

6.2.25. Asistencia a las Personas

Dependencia Responsable: Personería Delegada para Orientación y Asistencia a las Personas

Descripción del servicio: Asistir de manera personal a las personas que se dirigen a la sede del Centro de Atención a la Comunidad de la Personería de Bogotá en la elaboración de derechos de petición, recursos en materia de servicios públicos domiciliarios y vigilancia

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 31 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

especial a tutelas.

Componentes o Temas que aplican para el servicio:

Temas relacionados con: Seguridad social (salud, cesantías, pensiones), Laboral, Civil, Administrativo, Constitucional, Servicios públicos domiciliarios.

Medios para acceder al servicio: Presencial.

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Asistir personalmente, para realizar el escrito por parte del profesional, allegar los documentos soporte que pretenda presentar con la solicitud, y que puedan llegar a ser susceptibles de ser tenidos en cuenta para que se obtenga una respuesta clara, oportuna y eficaz.

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: Es inmediato y dependiendo de los protocolos establecidos dependiendo el tema.

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad CAC.

6.2.26. Asistencia como Agente Oficioso en los Procesos y ante las Autoridades Judiciales o Administrativas.

Dependencia Responsable: Personería Delegada para la Asistencia en Asuntos Jurisdiccionales


Descripción del servicio: Actuar como agente oficioso en los procesos y ante las autoridades judiciales o administrativas, para la defensa del orden jurídico, el patrimonio público Distrital, o los derechos y garantías fundamentales de las personas que no estén en condiciones de promover su propia defensa, solo en aquellos casos que cuenten con delegación especial expresa por parte de la o el Personero de Bogotá, D. C.

Componentes o Temas que aplican para el servicio:

1. Ostensible violación de derechos fundamentales a personas que no puedan adelantar su propia defensa debido a su estado de indefensión.
2. Ostensible violación de derechos colectivos y la entidad encargada de protegerlos, ha contribuido a su violación.
3. Cuando se pretenda velar por el cumplimiento de una norma de carácter general, cuya inobservancia acarrea la violación de Derechos Humanos.
4. Cuando en el ordenamiento jurídico existan normas notoriamente incompatibles con derechos y libertades consagradas.

Medios para acceder al servicio: Escrito

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 32 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Delegación especial expresa por parte de la o el Personero de Bogotá, D. C.

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: N/A

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad CAC

6.2.27. Intervención en Derechos Humanos

Dependencia Responsable: P.D para la Defensa y Protección de los Derechos Humanos

Descripción del servicio: Escucha activamente e informa con veracidad al usuario o ciudadano; Valora y atiende las necesidades y peticiones de los usuarios de forma oportuna, aplicando los conceptos de no estigmatización, no discriminación y lenguaje incluyente. A través de la Personería Delegada para la Defensa de los Derechos Humanos, los agentes del Ministerio Público oficiarán a las entidades competentes para la adopción de medidas pertinentes.

Una vez llega la respuesta de la entidad correspondiente esta se oficia al peticionario. Cuando se presume alguna irregularidad por parte de cualquiera de los funcionarios públicos que intervienen en las actuaciones relacionadas con el proceso, se remite al eje disciplinario.


Componentes o Temas que aplican para el servicio: Sujetos de especial protección constitucional en especial: Trabajadores sexuales, habitantes de y en calle, Personas LGBTIQ: lesbianas, gais, bisexuales, transexuales, intersexuales, Queers, Comunidad Étnica (indígenas, afros y gitanos), personas privadas de la libertad, Población migrante, Reclutamiento militar, Amenazas, Trata de personas.

Medios para acceder al servicio: Presencial, telefónico, virtual, escrito

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Descripción de los hechos, objeto de la vulneración, derechos que considera vulnerados e identificación del presunto transgresor si lo hay, servicio requerido

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: 15 días hábiles

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad (CAC)

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 33 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

6.2.28. Intervención como Agentes del Ministerio Público ante Comisarias de Familia.

Dependencia Responsable: P.D para la Familia y Sujetos de Especial Protección Constitucional.

Descripción del servicio: Como agente del ministerio público ante Comisarías de Familia, la Personería de Bogotá D.C., verifica que los procesos se adelanten de conformidad con las normas que regulan los asuntos de familia, garantizando que las actuaciones desarrolladas en audiencia se surtan conforme al debido proceso, al derecho de defensa y demás garantías fundamentales.

Componentes o Temas que aplican para el servicio: Intervenimos en las siguientes actuaciones, entre otras:

- Procesos administrativos de restablecimientos de derechos PARD
- Acciones contra la violencia intrafamiliar.
- Adopción de medidas de emergencia y de protección, en casos de delitos contra NNA
- RESCATES para conjurar las situaciones de peligro en que pueda encontrarse un NNA.
- Procesos que involucran a personas en situación de discapacidad e indefensión.
- Procesos de conflictos familiares.
- Procesos para la definición provisional sobre la custodia, cuidado personal, cuota de alimentos y reglamentación de visitas; suspensión provisional de la vida en común de los cónyuges.

Medios para acceder al servicio: Presencial, telefónico, virtual, escrito

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio:

Información indispensable:


- * Datos básicos de contacto (nombre, identificación, dirección, teléfono)
- * Nombre comisaría de familia
- * Fecha y hora de la audiencia.
- * Población afectada (NNA, mujer, adulto mayor, PS Discapacidad; o Persona en indefensión)
- * Solicitud para acompañamiento audiencia y/o revisión proceso

Información opcional:

- * Tipo de Proceso (Incidente, restablecimiento derechos o medida de protección)x
- * Clase de audiencia (amonestación; tramite-pruebas-fallo; entrega o retorno de familiar; desalojo y/o rescate; o conciliación)

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: Según términos previstos Ley 1755 de 2015 o en fecha de la audiencia.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 34 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad (CAC), Personerías Locales. El servicio se presta específicamente en las 33 comisarías de familia del Distrito Capital, consultar en el enlace: <https://quiatramitesyservicios.bogota.gov.co/tramite-servicio/comisarias-de-familia/>

6.2.29. Intervención en garantía de los derechos de la población desde la primera infancia, adolescencia, mujer, adulto mayor y personas en situación de discapacidad.

Dependencia Responsable: P.D para la Familia y Sujetos de Especial Protección Constitucional.

Descripción del servicio: Intervención en garantía de los derechos de la población desde la primera infancia, adolescencia, mujer, adulto mayor y personas en situación de discapacidad.

Componentes o Temas que aplican para el servicio: Actividades de seguimiento y control tales como:

- * Requerimientos a las instituciones que ejecutan los proyectos del distrito capital;
- * Visitas administrativas para vigilar que, dentro de los planes y programas destinados para esta población, se le garanticen sus derechos en el marco de los cometidos legales.
- * Asistencia y seguimiento comités interinstitucionales.

Medios para acceder al servicio: Presencial, telefónico, virtual, escrito

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio:


Información indispensable:

- * Datos básicos de contacto (nombre, identificación, dirección, teléfono)
- * Solicitud o queja.

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: Según términos previstos Ley 1755 de 2015.

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad (CAC)

6.2.30. Intervención, Asistencia y Orientación en Garantía de los Derechos Humanos de Niños, Niñas y Adolescentes

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 35 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

Dependencia Responsable: P.D para la Familia y Sujetos de Especial Protección Constitucional.

Descripción del servicio: Intervención, asistencia y orientación en garantía de los derechos de NNA, ante la SDIS y otras Secretarías o instituciones responsables de garantizar los derechos de los niños(as) y adolescentes

Componentes o Temas que aplican para el servicio: Este grupo comprende niños y niñas de 0 a 12 años; y adolescentes de 13 a 17 años; para quienes intervenimos frente a vulneraciones por:

- Maltrato infantil y/o abandono, en el ámbito de la violencia intrafamiliar.
- Abuso sexual, actos sexuales abusivos, o similares en el ámbito de la violencia intrafamiliar.
- Negligencia en jardines infantiles adscritos a la Secretaría Distrital de Integración Social.
- Negligencia en los centros de protección adscritos a la Secretaría Distrital de Integración Social.
- Cupos en jardines infantiles adscritos a la Secretaría Distrital de Integración Social.
- Asuntos relacionados con adolescentes en conflicto con la Ley Penal. SRPA
- No activación de las rutas para la atención integral a NNA, o fallas en la prestación de los servicios que se ofrecen en cada una de las instituciones que hacen parte de dicha ruta.
- * Orientación para fijación, aumento, disminución y ejecutivos de cuota alimentaria.

Medios para acceder al servicio: Presencial, telefónico, virtual, escrito

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio:

Información indispensable:

- * Datos básicos de contacto (nombre, identificación, dirección, teléfono)
- * Solicitud o queja.

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: Según términos previstos Ley 1755 de 2015.


Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad (CAC), Centro de Servicios Especializados para Adolescentes (CESPA)

6.2.31. Intervención en Asuntos Penales

Dependencia Responsable: P.D en Asuntos Penales I y II.

Descripción del servicio: El representante del Ministerio Público de oficio o de parte interviene en los procesos penales y ante las autoridades judiciales para garantizar los

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 36 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

derechos de las personas, la defensa del orden jurídico, el patrimonio público y las garantías fundamentales.

Componentes o Temas que aplican para el servicio: Constitución Política de Colombia

Derecho Penal

Código de Procedimiento Penal

Código de la Infancia y la Adolescencia

Ley 640/01

Ley 1257/08

Medios para acceder al servicio: Presencial, Escrito

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Despacho Judicial, Numero del Proceso, Razones de intervención del Ministerio público, Fecha de la audiencia o diligencia.

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: 15 días hábiles, Fecha de la audiencia o diligencia

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad (CAC), Oficina Fiscalía, CAVIF, Convida, Paloquemao, Unidades de Reacción Inmediata – URI, Unidades Radicadas en el punto de atención Manuel Gaona.

6.2.32. Intervención Asuntos Civiles.

Dependencia Responsable: P.D en Asuntos Policivos y Civiles.


Descripción del servicio: Como Agentes del Ministerio Público ante los Juzgados Civiles Municipales o de Pequeñas Causas de Bogotá D.C., se interviene cuando es necesario en defensa del orden jurídico, del patrimonio público, o de los derechos y garantías fundamentales.

Componentes o Temas que aplican para el servicio:

1. Recepción de la petición y determinación sobre intervención o acompañamiento a la diligencia.
2. Revisión de expedientes en juzgado de conocimiento.
3. Revisión y supervisión del proceso de notificación.
4. Seguimiento a los procesos con ocasión a los recursos de reposición y apelación.
5. Intervención en las diligencias judiciales (secuestros, restituciones, entregas de bienes inmuebles).

Medios para acceder al servicio: Presencial, telefónico, virtual, escrito

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 37 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Datos completos del usuario, descripción de los hechos, fecha y lugar de los hechos, objeto del servicio requerido.

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: 15 días hábiles

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad (CAC)

6.2.33. Intervención en contravenciones ante la Secretaria de Movilidad

Dependencia Responsable: P.D en Asuntos Policivos y Civiles.

Descripción del servicio: Como Agentes del Ministerio Público ante la Subdirección de Contravenciones de la Secretaría de Movilidad de Bogotá D.C., se interviene cuando es necesario en defensa del orden jurídico, del patrimonio público, o de los derechos y garantías fundamentales; así velar por los derechos y garantías procesales de los infractores y por reincidencia de faltas.


Componentes o Temas que aplican para el servicio: Dirigido a usuarios que están en un proceso como presuntos contraventores:

1. Impugnación de comparendos con el acompañamiento del Ministerio Público en las audiencias públicas de la subdirección de contravenciones, de manera oficiosa o a petición del presunto contraventor.
2. Revisión de la notificación de comparendos electrónicos.
3. Revisión de la notificación de los procesos de reincidencia.
4. Seguimiento a los procesos con ocasión a los recursos de reposición y apelación, si son fallados en la normatividad vigente o fecha de ocurrencia de los hechos e imposición del comparendo.
5. Revisión de las solicitudes de revocatoria directa.

Medios para acceder al servicio: Presencial, telefónico, virtual, escrito

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Datos completos del usuario, descripción de los hechos, fecha y lugar de los hechos, objeto del servicio requerido.

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: 15 días hábiles

	GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO		Código: 14-GU-02	
			Versión: 01	Página: 38 de 61
	Vigente desde: 29/07/2020			

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: CADE CALLE 13; Centro de Atención a la Comunidad (CAC)

6.2.34. Intervención Procesos Policivos

Dependencia Responsable: P.D en Asuntos Policivos y Civiles.

Descripción del servicio: Como Agentes del Ministerio Público ante las Autoridades Administrativas Especiales de Policía de Bogotá D.C, se interviene cuando es necesario en defensa del orden jurídico, del patrimonio público, o de los derechos y garantías fundamentales; así velar por los derechos y garantías procesales en el trámite y fallos de segunda instancia, según lo previsto en el marco de la ley 1801 de 2016 y Acuerdo 735 de 2019 del Consejo de Bogotá D.C.

Componentes o Temas que aplican para el servicio: Con la finalidad de velar por los derechos y garantías de las partes en los procesos de segunda instancia a cargo de las Autoridades Administrativas Esenciales de Policía de Bogotá D.C, se efectúan las siguientes actividades de intervención judicial:


1. Presentar conceptos ante las autoridades de Policía sobre la legalidad o constitucionalidad de los actos o procedimientos realizados por estas.
2. Solicitar motivadamente la suspensión de actividades o decisiones de las autoridades de Policía, en defensa de los derechos humanos o del orden constitucional y legal y bajo su estricta responsabilidad.
3. Asistir o presenciar cualquier actividad de Policía y manifestar su desacuerdo de manera motivada, así como interponer las acciones constitucionales o legales que corresponda.
4. Realizar actividades de vigilancia especial a los procedimientos policivos, a solicitud de parte o en defensa de los intereses colectivos.
5. Vigilar la conducta de las autoridades de Policía y poner en conocimiento de la autoridad competente cualquier conducta que viole el régimen penal o disciplinario.
6. Recibir verbalmente o por escrito las quejas o denuncias que formulen las personas contra los abusos, faltas o delitos cometidos por las autoridades de Policía.

Medios para acceder al servicio: Presencial, telefónico, virtual, escrito

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Datos completos del usuario, descripción de los hechos, fecha y lugar de los hechos, objeto del servicio requerido.

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: 15 días hábiles

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 39 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Autoridades Especiales de Policía de Bogotá D.C., Secretaria de Gobierno, Centro de Atención a la Comunidad CAC

6.2.35. Promoción de los Derechos desde la primera infancia, adolescencia, mujer, adulto mayor y personas en situación de discapacidad.

Dependencia Responsable: P.D para la Familia y Sujetos de Especial Protección Constitucional.

Descripción del servicio: La promoción de derechos, beneficia a la población desde la primera infancia, adolescencia, mujer, adulto mayor y personas en situación de discapacidad.

Componentes o Temas que aplican para el servicio: Actividades de promoción y difusión de los derechos, dirigidas a los grupos poblacionales vulnerables, con el fin de empoderarlos de las garantías legales que tienen para la materialización de sus derechos

Medios para acceder al servicio: Presencial, telefónico, virtual, escrito

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio:

Información indispensable:

- * Datos básicos de contacto (nombre, identificación, dirección, teléfono)
- * Solicitud o queja.

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: Según términos previstos Ley 1755 de 2015.

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad (CAC)


6.2.36. Promoción de la Garantía y Defensa de los Derechos de todas las Mujeres del Distrito Capital.

Dependencia Responsable: P.D para la Familia y Sujetos de Especial Protección Constitucional.

Descripción del servicio: La Personería de Bogotá, promueve la garantía y defensa de los derechos, de todas las mujeres del Distrito capital.

Componentes o Temas que aplican para el servicio:

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 40 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

- Orientación y asistencia a todas las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar física, psicológica, económica y sexual; y otros tipos de violencia de género.
- Intervención frente a hechos de vulneración de derechos que implique verificar actuaciones en la Secretaría Distrital de la Mujer, o dependencias adscritas; y ante otras Secretarías o instituciones donde se le deban garantizar los derechos de las mujeres.
- Verificación de la activación de las rutas de atención integral para mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, y de género.

Medios para acceder al servicio: Presencial, telefónico, virtual, escrito

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio:

Información indispensable:

- * Datos básicos de contacto (nombre completo, identificación, dirección, teléfono)
- * Relación entre la víctima y el presunto agresor
- * Fecha de los últimos hechos de violencia.
- * Queja o denuncia, informando si ha hecho trámites previos.

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: Según términos previstos Ley 1755 de 2015.

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad (CAC)

6.2.37. Promoción de la Garantía y Defensa de los Derechos de todos los Adultos Mayores del Distrito Capital.


Dependencia Responsable: P.D para la Familia y Sujetos de Especial Protección Constitucional.

Descripción del servicio: Este grupo poblacional comprende hombres y mujeres de 60 años o más, que no tengan ingresos económicos; ni propiedades a su nombre; ni sean cotizantes del sistema contributivo de salud.

Componentes o Temas que aplican para el servicio: Esta Personería Delegada puede tomar acciones en temas relacionados con:

- Orientación en beneficios y programas de asistencia social.
- Orientación en solicitudes cupo albergue (provisional y permanente).
- Orientación y asistencia a adultos mayores en abandono (no habitante de calle).
- Orientación y asistencia a adultos mayores en vulnerabilidad por violencia o conflicto intrafamiliar (no víctimas de conflicto armado)
- Verificar que se garanticen los derechos de los adultos mayores, en los centros de

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 41 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

atención creados para ellos, adscritos a la Secretaría Distrital de Integración Social; y ante otras Secretarías o instituciones donde se le deban garantizar los derechos a los adultos mayores.

Medios para acceder al servicio: Presencial, Pagina Web, Correo Electrónico, Escritos

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio:

Información indispensable:

- * Datos básicos de contacto (nombre, identificación, dirección, teléfono)
- * Solicitud o queja.

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: Según términos previstos Ley 1755 de 2015.

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad (CAC)

6.2.38. Promoción de la Garantía y Defensa de los Derechos de Personas en Condición de Discapacidad.

Dependencia Responsable: P.D para la Familia y Sujetos de Especial Protección Constitucional.

Descripción del servicio: Esta Personería Delegada actúa en garantía de derechos de las personas en condición de discapacidad física, intelectual, mental, visual, auditiva, múltiple y sordociega,

Componentes o Temas que aplican para el servicio:

- Orientación para la vinculación a proyectos del Distrito Capital, en los cuales podrían ser beneficiarios.
- Orientación e intervención en caso de negligencia, maltrato y abandono.
- Intervención ante la vulneración de derechos en instituciones públicas y privadas, creadas para la atención de las personas en condición de discapacidad.
- Verificación para que se activen las rutas de atención diseñadas para las Personas en condición de discapacidad.

Medios para acceder al servicio: Presencial, Pagina Web, Correo Electrónico, Escritos


Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio:

Información indispensable:

- * Datos básicos de contacto (nombre, identificación, dirección, teléfono)
- * Solicitud o queja.

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: Según términos previstos Ley 1755 de 2015.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 42 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad (CAC)

6.2.39. Audiencias de Conciliación

Dependencia Responsable: Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos

Descripción del servicio: Se realiza la revisión de la solicitud de conciliación y los anexos mínimos establecidos para proceder a la asignación de fecha y hora de audiencia de conciliación presencial o virtual.

Componentes o temas que aplican para el servicio: Asuntos conciliables en materia de: Seguros, familia, civil, policivo, comercial, penal.

Requisitos para Acceder al Servicio de Conciliación de Audiencias de Conciliación: Asistir personal o virtualmente en la fecha y hora programadas para el desarrollo de la audiencia de conciliación recibir la orientación por parte del profesional

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: 1 o 2 meses, de acuerdo con los términos previstos en la ley 640 de 2001, y en las disposiciones del gobierno nacional por aislamiento preventivo

Medio de Acceso: Presencial y/o Virtual


Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad CAC, Supercade 20 de Julio, Supercade Cra 30, CAD, Supercade Américas.

6.2.40. Reconocimiento e inscripción de la Plataforma de Juventudes Locales.

Dependencia Responsable: P.D. para la Coordinación de la Gestión de las Personerías Locales

Descripción del servicio: La personería de Bogotá realiza el registro y actualización de las plataformas de juventudes locales a nivel distrital y hace acompañamiento y seguimiento al cumplimiento de las acciones contempladas en las agendas de las juventudes.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 43 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: documentos remitidos por el Instituto Distrital De Participación Ciudadana - IDPAC, donde se avala el proceso de registro y actualización de las plataformas de juventudes locales.

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: 15 días hábiles

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Coordinación de Gestión a las Personerías Locales - Sede principal

6.2.41. Espacios de Participación Ciudadana (Audiencias Públicas de Requerimientos Personas y Mesas de Trabajo)

Dependencia Responsable: P.D. para la Coordinación de la Gestión de las Personerías Locales, P.D. para la Coordinación de Prevención y Control a la Función Pública.

Descripción del servicio: Se Realizan las audiencias públicas de requerimientos personas que sean ordenadas por el (la) Personero(a), o como resultado de mesas de trabajo, obteniendo pronta decisión de requerimientos o peticiones presentadas por la ciudadanía sobre productos o servicios ofrecidos por las Entidades del Distrito Capital.

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: la audiencia pública será convocada por el (la) Personero(a), con la participación de las Entidades del Distrito que estén involucradas.

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: 15 días hábiles

Medio de Acceso: Presencial, escrito, correo electrónico


Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Sede principal

6.2.42. Vigilancia al Cumplimiento de Sentencias de Tutelas Incumplidas

Dependencia Responsable: Personería Delegada para la Asistencia en Asuntos Jurisdiccionales

Descripción del servicio: Se realizan requerimientos al accionado, para que informe sobre las diligencias adelantadas en el cumplimiento del fallo de tutela, se proyecta desacatos en

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 44 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

caso de incumplimiento y se compulsan copias para investigar a las autoridades o particulares objeto del cumplimiento de la sentencia.

Componentes o Temas que aplican para el servicio: Debido proceso, derecho a la vida, derecho de asociación y reunión, Salud, mínimo vital, seguridad social, educación, derecho de petición, habeas data, libertad, entre otros derechos fundamentales.

Medios para acceder al servicio: Escrito

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Solicitar la vigilancia especial al fallo de tutela de manera escrita, allegando con la solicitud copia del fallo de tutela objeto de la vigilancia, y/o copia del incidente de desacato, y demás documentos que acrediten el no cumplimiento a la orden judicial.

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: 15 días

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad (CAC)

6.2.43. Vigilancia frente a Presupuestación y Pago Oportuno de Sentencias Judiciales contra el Distrito en Materia Civil, Laboral, Comercial, Agraria y Minera

Dependencia Responsable: P.D para la Asistencia en Asuntos Jurisdiccionales.

Descripción del servicio: Se verifica el cumplimiento de pago de sentencia judiciales contra el distrito capital, mediante: visita administrativa, requerimientos y consulta en el sistema SIPROJ.


Componentes o Temas que aplican para el servicio: Acciones de nulidad simple, Nulidad y restablecimiento del derecho, acciones de reparación directa.

Medios para acceder al servicio: Escrito

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: N/A

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: N/A

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad (CAC)

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		Versión: 01	Página: 45 de 61
		Vigente desde: 29/07/2020	

6.2.44. Vigilancia y Promoción del Cumplimiento de los Deberes y el Correcto Actuar de los funcionarios en el Distrito Capital

Dependencia Responsable: P.D. para la Coordinación de Potestad Disciplinaria

Descripción del servicio: Por medio de las acciones preventivas y de intervención de os otros procesos misionales de la Personería de Bogotá, así como las denuncias de las personas, Concejo de Bogotá e informes que se radiquen o alleguen a la entidad, por posibles conductas con incidencia disciplinaria por omisión o extralimitación en ejercicio de las funciones de los servidores públicos en el Distrito Capital.

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Cuando se presente una denuncia deberá incluir y/o describir situaciones de tiempo, modo, lugar y quién es el posible responsable de los hechos.

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: 15 días hábiles

Medio de Acceso: canales dispuestos de denuncia y horarios de atención por la Entidad.

6.2.45. Vigilancia Procesos Policivos

Dependencia Responsable: P.D en Asuntos Policivos y Civiles.

Descripción del servicio: Como Agentes del Ministerio Público ante las Autoridades Administrativas Especiales de Policía de Bogotá D.C, se ejercerá control y vigilancia al cumplimiento de las órdenes de policía confirmadas en segunda instancia, por las Autoridades Administrativas Esenciales de Policía de Bogotá D.C,

Componentes o Temas que aplican para el servicio:


1. Solicitud de la orden de policía confirmada para la segunda instancia.
2. Visita en la Alcaldía o Localidad -autoridad competente- con el fin de verificar el trámite para la materializar orden.
3. Verificar cumplimiento, si no se cumple se hace requerimiento a la autoridad para su materialización.
4. Se efectúa requerimiento para inicio de cobro coactivo o envió a ejecuciones fiscales.
5. Por el incumplimiento de la autoridad competente se comunica para el inicio de proceso disciplinario.

Medios para acceder al servicio: Presencial, telefónico, virtual, escrito

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Oficio

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: 15 días hábiles

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 46 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Autoridades Especiales de Policía de Bogotá D.C., Secretaria de Gobierno, Centro de Atención a la Comunidad CAC

6.2.46. Sensibilización en Derechos Colectivos y del Consumidor

Dependencia Responsable: P.D para la Defensa y Protección de los Derechos Colectivos y del Consumidor

Descripción del servicio: Sensibilizar a la comunidad en materia de protección al consumidor y la defensa de los derechos colectivos de las personas en general.

Componentes o Temas que aplican para el servicio: Los derechos del Consumidor y prevención de violencia contra la mujer

Medios para acceder al servicio: presencial y/o virtual.

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: Se acuerda con el usuario o interesado con la Entidad.

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Supercades, Movilidad, Centro de Atención a la Comunidad (CAC), entidades públicas y privadas.

6.2.47. Sensibilización en Asuntos Policivos

Dependencia Responsable: P.D en Asuntos Policivos y Civiles.


Descripción del servicio: La sensibilización está dirigida a los servidores públicos de la Policía Nacional y Tránsito y Transporte. Igualmente, al ciudadano contraventor de tránsito y transporte.

Las jornadas de sensibilización se desarrollan con actividades diferentes para mejor explicación de normatividad vigente y proceso

Componentes o Temas que aplican para el servicio:

1. Código nacional de policía y de convivencia
2. Fortalecimiento de una Cultura para la paz
3. Prevención de la violencia contra la mujer.
4. Prevención en la vulneración de derechos.
5. Capacitación de foto comparendos.
6. Deber de actualizar los datos en el SIM.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 47 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

7. Competencias del Ministerio Público en audiencias de impugnación de fallos.

8. Pruebas en proceso Contravencional

Medios para acceder al servicio: Presencial, telefónico, virtual, escrito

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Datos completos del usuario, objeto del servicio requerido.

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: 15 días hábiles

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: CADE CALLE 13; Centro de Atención a la Comunidad CAC

6.2.48. Sensibilización en Violencia de Género, Cultura para la Paz y Vulneración de Derechos


Dependencia Responsable: P.D para la Coordinación de Ministerio Público y los Derechos Humanos.

Descripción del servicio: Las acciones de divulgación y promoción de los derechos humanos, están dirigida a los escolares y grupos poblacionales en general, con el objeto de concienciarles de sus derechos, deberes, situaciones y dificultades con las que se encuentran en la sociedad y con ello contribuir en la construcción de un mundo sin barreras y en igualdad, Con el conocimiento y la comprensión de las circunstancias que rodean a personas diferentes, se puede formar una sociedad más igualitaria y madura, de aceptación activa de la diversidad y con disposición a la acción, las jornadas se desarrollan con actividades diferentes, teniendo en cuenta la edad de las personas a los que se dirige.

Componentes o Temas que aplican para el servicio:

- * Código nacional de policía y de la convivencia en atención a los derechos de la comunidad étnica
- * Código de Policía en atención a los Derechos de la Comunidad LGBTI
- * TRABAJO SEXUAL
- * Prostitución: análisis legal y jurisprudencial
- * Cultura para la paz y la no violencia
- * Violación de derechos humanos y presunto abuso de autoridad.
- * La retención transitoria, la conducción o el traslado como medida de protección: derechos de los personas y límites de aplicación
- * Reclutamiento y objeción de conciencia
- * Nociones básicas sobre diversidad sexual
- * Derechos y deberes de la población afrodescendiente.
- * Oferta Institucional Distrital para Migrantes

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 48 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

- * Violencia contra la Mujer y Equidad de Género en Persona Privada de la Libertad
- * Abre los ojos, escucha y analiza. Protégete de la trata de personas
- * Principios básicos en derechos humanos
- * Prevención de la violencia contra la mujer para funcionarios.
- * Derecho internacional humanitario en el Distrito Capital.

Medios para acceder al servicio: Presencial, telefónico, virtual.

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio:

1. Elaborar solicitud.
2. Suministrar datos específicos de los usuarios a sensibilizar.
3. Concertar fechas, horarios y características de la actividad.

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: 15 días hábiles

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad CAC.

6.2.49. Sensibilización para la Protección de las Víctimas

Dependencia Responsable: Personería Delegada para la Protección de las Víctimas del Conflicto Armado Interno.

Descripción del servicio: En el ejercicio de promoción y defensa de derechos, se adelantan diferentes estrategias de formación y sensibilización para promover la cultura para la paz con la comunidad. En este sentido, se han desarrollado varias actividades enmarcadas en la estrategia "Paseando" y en la implementación de cartilla "Valientes Voces" del Taller de la Alegría.

Componentes o Temas que aplican para el servicio: Sensibilización en Cultura para la paz Violencia de género, implementación estrategias caja de herramientas, Pautas de crianza


Medios para acceder al servicio: Presencial

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Ninguno

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: Inmediatamente

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: CAC, CLAV CHAPINERO, CLAV SEVILLANA, CLAV LUCERO BAJO, CLAV LA GAITANA, CLAV RAFAEL URIBE, CLAV PATIO BONITO, CLAV BOSA, PUNTO DE ATENCION TERMINAL DE TRANSPORTE, COLEGIOS, ALBERGUES.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

	GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO		Código: 14-GU-02	
			Versión: 01	Página: 49 de 61
	Vigente desde: 29/07/2020			

6.2.50. Sensibilización en la Promoción y Defensa de Derechos

Dependencia Responsable: Personería Delegada para Orientación y Asistencia a las Personas

Descripción del servicio: Sensibilizar a las personas en la promoción y defensa de sus derechos

Componentes o Temas que aplican para el servicio:

- El derecho de petición como canal de comunicación
- Fortalecimiento de una cultura de paz a través de la cultura ciudadana
- Prevención de la violencia de género en población adolescente

Medios para acceder al servicio: Presencial, virtual y escrito

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio:

1. Haber accedido previamente a un servicio de orientación y/o asistencia.
2. A través de solicitud directa que haga una organización, institución educativa, etc.

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad:

1. Inmediato
2. Se coordina con la institución y/o organización

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad CAC.

6.2.51. Sensibilización en Asuntos Penales

Dependencia Responsable: Personería Delegada para Asuntos Penales I y II


Descripción del servicio: Con base en la programación anual o a solicitud de una parte interesada se realizan jornadas de sensibilización en temas inherentes al proceso penal en defensa de los derechos y garantías fundamentales.

Componentes o Temas que aplican para el servicio: Temas inherentes al proceso penal, en defensa de los derechos y garantías fundamentales

Medios para acceder al servicio: Presencial y/o virtual

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: N/A

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

	GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO		Código: 14-GU-02	
			Versión: 01	Página: 50 de 61
			Vigente desde: 29/07/2020	

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: Cumplimiento del Programa
Fecha acordada con la parte interesada

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Dirección del punto de atención, Dirección acordado con la parte interesada.

6.2.52. Sensibilización Usuarios Centro de Conciliación

Dependencia Responsable: Dirección de conciliación y mecanismos alternativos de solución de conflictos

Descripción del servicio: La sensibilización está dirigida a los usuarios del centro de conciliación y áreas de atención al público que suministran información para las solicitudes.

Componentes o Temas que aplican para el servicio:

- * Mecanismos alternativos de resolución de conflictos. ¿Qué son?, ¿para qué sirven? y ¿cómo puedo acceder a ellos?
- * ABC de la Conciliación en derecho en materia de alimentos
- *Espacios de transferencia, mejora y fortalecimiento de conocimiento y buenas prácticas realizados por el Centro de Conciliación"

Medios para acceder al servicio: Presencial y/o virtual.


Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio:

Solicitar verbal, escrito, por página web, telefónico o presencial, indicando:

1. Datos completos del solicitante
2. Presentar la temática en la cual está interesado.
3. Perfil de las personas que se van a sensibilizar, como: edad, grado de escolaridad, si pertenece a alguna comunidad especial y magnitud del grupo.
4. Lugar o espacio dispuesto para la sensibilización.
15. Disponibilidad de equipos para la presentación. (computador, video beam, tablero acrílico, etc.)

Tiempo de Respuesta por parte de la Entidad: Programación de acuerdo con el POA y previo calendario por la Coordinación del ministerio público y derechos humanos

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Centro de Atención a la Comunidad CAC - conciliacion@personeriabogota.gov.co

	GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO	Código: 14-GU-02	
		Versión: 01	Página: 51 de 61
		Vigente desde: 29/07/2020	

6.2.53. Atención de los Sujetos Procesales en Potestad Disciplinaria

En el tercer piso del edificio nuevo se encuentra la Secretaria Común del proceso misional Potestad disciplinaria lugar donde se atienden de manera personal a todos los sujetos procesales que hacen parte de algún expediente e investigación disciplinaria (disciplinado o investigado, apoderado, quejoso en casos acoso laboral, misterio publico).

Dependencia Responsable: P.D para la Coordinación de Potestad Disciplinaria

Descripción del servicio: Todo usuario que requiera los servicios del proceso misional es atendido en el tercer piso y deberá presentar su documento de identidad para poder corroborar la vinculación y la parte dentro de la investigación disciplinaria, con el fin de poder ver el expediente, tomar copias y/o solicita incorporación de alguna pieza documental.

Requisitos que debe cumplir el usuario para que se le preste el servicio: Se debe presentar en el tercer piso del edificio nuevo y demostrar su tipo de vinculación con el expediente para poder acceder al mismo.

Tiempo de Respuesta: Entre 15 minutos y 30 minutos una vez se verifique si puede ver el expediente y la delegada proporcional el expediente.


Medio de Acceso: Presencial, Escrito

Nombre del Punto de Atención donde se presta específicamente el servicio: Edificio nuevo sede principal


6.3. SEDES Y PUNTOS DE ATENCIÓN

6.3.1. Personerías Locales


NOMBRE	DIRECCIÓN-TELÉFONO-CORREO	HORARIO
Personería Local de Usaquén	Calle 121 No. 7A – 29 Teléfono: (571) 6 29 61 69 - (571) 3 82 04 50/80 Ext. 7835 - 7840 - 7836 Código Postal: 110111 personeriausaquen@personeriabogota.gov.co	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		Versión: 01	Página: 52 de 61
		Vigente desde: 29/07/2020	

Personería Local de Chapinero	Calle 57 No. 8B – 05 Interior 4 y 6 Centro la Previsora III Etapa Teléfono: (571) 2 49 28 21 - (571) 3 82 04 50/80 Ext. 7807 - 7808 - 7809 Código Postal: 110231 personeriachapinero@personeriabogota.gov.co	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Personería Local de Santa Fé	Carrera 7 No. 17 - 75 Local 6 Teléfono: (571) 3 42 52 84 Ext.7991 -7311-7315 Código Postal: 110311 E-mail: personeriasantafe@personeriabogota.gov.co	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Personería Local de San Cristóbal	Avenida 1 de mayo No. 1 – 40 Sur Teléfono: (571) 3 62 04 03 - (571) 3 82 04 50/80 Ext. 7821 - 7822 - 7823 Código Postal: 110411 personeriasancristobal@personeriabogota.gov.co	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Personería Local de Usme	Calle 137 C No. 2A – 37 Sur Teléfono: (571) 7 70 81 13 - (571) 3 82 04 50/80 Ext. 7802 - 7801 - 7805 Código Postal: 110541 E-mail: personeriausme@personeriabogota.gov.co	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Personería Local de Tunjuelito	Carrera 11 B No. 51 – 43 Sur Teléfono: (571) 7 69 21 67 - (571) 3 82 04 50/80 Ext. 7828 - 7826 - 7827 Fax: (571) 2 79 83 86 Código Postal: 111831 personeriatunjuelito@personeriabogota.gov.co	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Personería Local de Bosa	Calle 60 Sur No. 80D – 48 Teléfono: (571) 7 75 27 76 - (571) 7 19 01 10 - (571) 3 82 04 50/80 Ext. 7815 - 7816 - 7820 - 7873 Código Postal: 110731 E-mail: personeriabosa@personeriabogota.gov.co	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Personería Local de Kennedy	Calle 40 Sur No. 77A – 52 Piso 1 Teléfono: (571) 4 52 40 08 - (571) 3 82 04 50/80 Ext. 7844 - 7842 - 7843 Fax: (571) 4 51 84 11 Código Postal: 110851 personeriakennedy@personeriabogota.gov.co	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Personería Local de Fontibón	Carrera 100 No. 22J - 28 Teléfono: (571) 2 67 28 88 - (571) 3 82 04 50/80 Ext. 7849 - 7858 - 7848 Fax: (571) 2 67 40 23 Código Postal: 110911 personerfontibon@personeriabogota.gov.co	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		Versión: 01	Página: 53 de 61
		Vigente desde: 29/07/2020	

Personería Local de Engativá	Calle 55 No. 71 -01 Teléfono: (571) 2 51 75 15 - (571) 3 82 04 50/80 Ext. 7866 - 7867 - 7868 - (571) 2 91 66 70 Ext. 2302 Código Postal: 111051 E-mail: personeriaengativa@personeriabogota.gov.co	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Personería Local de Suba	Calle 146 C No. 92 - 78 Teléfono: (571) 6 85 44 75 - (571) 6 85 02 49 - 3 82 04 50/80 Ext. 7825 - 7875 - 7885 Código Postal: 111156 E-mail: personeriasuba@personeriabogota.gov.co	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Personería Local de Barrios Unidos	Calle 74 A No. 62 – 43 Teléfono: (571) 6 30 41 43 - (571) 3 82 04 50/80 Ext. 7830 - 7831 - 7832 - 2 25 85 80 Ext. 130 Código Postal: 111211 personeriabarriosunidos@personeriabogota.gov.co	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Personería Local de Teusaquillo	Carrera 19 No. 39 B - 59 Teléfono: (571) 3 82 04 50/80 Ext. 7985 - 7986 Código Postal: 111311 personeriateusaquillo@personeriabogota.gov.co	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Personería Local de Mártires	Calle 17 No 28A – 84 Local 1 Teléfono: (571) 2 37 31 40 Código Postal: 111411 personeriamartires@personeriabogota.gov.co	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Personería Local de Antonio Nariño	Calle 16 Sur No. 15 – 16 Teléfono: (571) 3 61 42 22 - (571) 3 82 04 50/80 Ext. 7874 - 7873 - 7872 Código Postal: 111511 personeriaantonionarino@personeriabogota.gov.co	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Personería Local de Puente Aranda	Carrera 31D No. 4 – 05 Teléfono: (571) 2 47 68 89 - (571) 3 82 04 50/80 Ext. 7971 - 7992 - (571) 3 64 84 60 Ext. 262 Código Postal: 111611 personeriapuentearanda@personeriabogota.gov.co	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Personería Local de Candelaria	Calle 12C No. 2 – 53 Teléfono: (571) 3 41 61 54 - (571) 3 82 04 50/80 Ext. 7890 Código Postal: 111711 personeriacandelaria@personeriabogota.gov.co	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.


 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		Versión: 01	Página: 54 de 61
		Vigente desde: 29/07/2020	

Personería Local de Rafael Uribe Uribe	Carrera 24 No. 27 - 65 sur Teléfono: (571) 3 61 60 50 - (571) 3 82 04 50/80 Ext. 7810 - 7845 - 7850 Código Postal: 111811 personeriarafaeluribe@personeriabogota.gov.co	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Personería Local de Ciudad Bolívar	Diagonal 62 sur No 20 F 20 Teléfono: (571) 7 79 25 36 - (571) 7 79 65 08 -3 82 04 50/80 Ext. 7978 - 7976 - 7977 - 7979 Código Postal: 111921 personeriaciudadbolivar@personeriabogota.gov.co	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Personería Local de Sumapaz	Calle 19 Sur No. 69 C - 17 Teléfono: (571) 3 82 04 50/80 Ext. 7870-7880 Código Postal: 110831 personeriasumapaz@personeriabogota.gov.co	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

6.3.2. Asistencia Jurídica a las Personas

NOMBRE	DIRECCIÓN-TELÉFONO-CORREO	HORARIO
P.D para Orientación y Asistencia a las Personas	Carrera 43 No. 25B-17 Primer Piso Centro de Atención a la Comunidad - CAC TELÉFONO 3820450 EXTENSIONES ;7703;7704;7705;7706;7707;7708;7709;7710;7711; 7712;7713;7714;7715;7750;7763;7767.	Lunes a viernes 7:00 am - 4:00 pm
P.D. para la Defensa y Protección de los Derechos del Consumidor	Carrera 43 No. 25B – 17 Centro de Atención a la Comunidad-CAC	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
P.D para la Asistencia en Asuntos Jurisdiccionales	Carrera 43 No. 25B-17 CAC Teléfonos: (571) 3820450 Ext 7720-7756-7757-7759-7765-7766-7769-7729-7730-7731-7732-7733-7734-7768 Código Postal:111321	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
Supercade Carrera 30 - CAD	Carrera 30 No. 25 - 90 Módulo D Teléfonos: (571) 2 68 84 07 - (571) 3 50 90 81 Código Postal:111311	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.


 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		Versión: 01	Página: 55 de 61
		Vigente desde: 29/07/2020	

Supercade Américas	Calle 146 A No. 105 - 95 Módulo D Teléfonos: (571) 6 81 89 83 Código Postal:111161	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
Supercade Bosa	Calle 57 Q Sur No. 72D - 94 Teléfonos: (571) 2 08 36 00 Código Postal:110741	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
Supercade 20 de Julio	Cra. 5 A No. 30D - 20 Sur Teléfonos: (571) 3 72 06 91 • (571) 3 72 06 82 Código Postal:110421	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
Supercade Fontibón	Diagonal 16 No. 104 - 51 Módulo 25 Teléfonos: (571) 422 6956 Código Postal:110921	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
CADE Calle 13	Calle 13 No. 37-35 Módulo 94 Teléfonos: 3649400 Línea 195	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

6.3.3. Centros de Conciliación


NOMBRE	DIRECCIÓN-TELÉFONO	HORARIO
Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos	Carrera 43 No. 25 B – 17 Piso 2 Teléfonos: (571) 3 82 04 50 Ext. 5121 – 5122 - 5125 - 5150	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Radicación Solicitudes de Conciliación: 7:00 a.m. a 2:00 p.m.
Casa de Justicia - Usme	Calle 137C # 13-51 sur piso 3 Teléfono: (571) 7 70 87 91 Código Postal:111711	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Radicación Solicitudes de

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 56 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

		<p>Conciliación: 7:00 a.m. a 2:00 p.m.</p>
<p>Casa de Justicia - Mártires</p>	<p>Carrera 21 No. 14 – 75 Piso 3 Teléfono: (571) 2 01 22 64 Código Postal:111411</p>	<p>Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Radicación Solicitudes de Conciliación: 7:00 a.m. a 2:00 p.m.</p>
<p>S.A.U. Suba</p>	<p>Calle 133 No. 101 C-09 Piso 2 Teléfonos: (571) 6 83 45 96 Código Postal:111131</p>	<p>Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Radicación Solicitudes de Conciliación: 7:00 a.m. a 2:00 p.m.</p>
<p>Supercade Carrera 30 - CAD</p>	<p>Carrera 30 No. 24 - 90 Módulo D Teléfonos: (571) 2 68 84 07 • (571) 3 50 90 81 Código Postal:111311</p>	<p>Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Radicación Solicitudes de Conciliación: 7:00 a.m. a 2:00 p.m.</p>
<p>Supercade Américas</p>	<p>Av. Carrera 86 No. 43 - 55 Sur Módulo D Teléfonos: (571) 4 51 72 47 Código Postal:110881</p>	<p>Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Radicación Solicitudes de Conciliación: 7:00 a.m. a 2:00 p.m.</p>

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.


 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		Versión: 01	Página: 57 de 61
		Vigente desde: 29/07/2020	

Supercade Suba	Calle 146 A No. 105 - 95 Módulo D Teléfonos: (571) 6 81 89 83 Código Postal:111161	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Radicación Solicitudes de Conciliación: 7:00 a.m. a 2:00 p.m.
Supercade 20 de Julio	Carrera. 5 A No. 30D - 20 Sur Teléfonos: (571) 3 72 06 91 • (571) 3 72 06 82 Código Postal:110421	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Radicación Solicitudes de Conciliación: 7:00 a.m. a 2:00 p.m.

6.3.4. Unidades de Reacción Inmediata – URI

NOMBRE	DIRECCIÓN-TELÉFONO	HORARIO
U.R.I. Kennedy	Carrera 69 No. 36-70 Sur Barrio Carvajal Teléfono: (571) 7 11 27 05/ 7 11 18 35 Ext 1040-1025 Código Postal: 110841	Lunes a sábado: 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
U.R.I. Granja - Engativá	Cra. 78 A # 77A - 62 Teléfono: (571) 4 30 33 18 / 4 30 24 36 Código Postal: 111051	Lunes a sábado: 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
U.R.I. Ciudad Bolívar - Tunjuelito	Av. Caracas Calle 51 sur #7-76 Teléfono: (571) 7 69 49 90 / 7 69 49 37 Código Postal: 110621	Lunes a sábado: 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
U.R.I. Paloque-mao – Puente Aranda	Carrera 40 # 10 A - 08 San Andresito de la 38 Teléfono: (571) 3 64 73 33 Ext. 1301 Código Postal: 111611	Lunes a sábado: 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
U.R.I. Usaqué-n - Toberín	Calle 29 # 18 - 45 Teléfono: (571) 2 01 01 18 / 2 97 10 00 Ext 3707 Código Postal: 111411	Lunes a Viernes: 8:00


Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		Versión: 01	Página: 58 de 61
		Vigente desde: 29/07/2020	

		a.m. a 5:00 p.m.
--	--	---------------------

6.3.5. Centros Locales de Atención a Víctimas C.L.A.V

NOMBRE	DIRECCIÓN-TELÉFONO	HORARIO
CLAV Chapinero	Calle 63 #15-58 Teléfono: (571) 3 46 17 16 Código Postal: 111221	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
CLAV Patio Bonito	Carrera 87 # 5 B - 21 Teléfono: (571) 2 73 32 43 Código Postal: 110871	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
CLAV CIUDAD BOLIVAR Lucero Bajo	Carrera 17 # 69 A - 32 Sur - Plaza de Mercado los Luceros Teléfono: (571) 7 65 24 51 Código Postal: 111961	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
Punto de Atención Terminal de Transporte	Dirección: Calle 22C # 68 F-37 Módulo 5 Local 103 - El Salitre Teléfono: (571) 4 28 90 02 Código Postal: 110931	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
CLAV Bosa	Calle 69 A Sur # 92 - 47Antiguo Centro Habitar Metrovivienda Teléfono: (571) 7 27 94 30 Código Postal: 110721	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
CLAV SUBA La Gaitana	Transversal 126 # 133 -32 Teléfono: (571) 6 87 35 90 - 6 93 43 69 Código Postal: 111141	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
CLAV TUNJUELITO La Sevillana	Calle 44 D Sur # 72 - 13 Barrio La Sevillana Teléfono: (571) 7 28 01 48 Código Postal: 110841	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
CLAV Rafael Uribe Uribe	Calle 22 SUR # 14 A -99 Barrio: San Jorge Centro Teléfono: (571) 3 61 74 65 Código Postal: 111821	7:00 a.m. a 4:00 p.m.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		Versión: 01	Página: 59 de 61
		Vigente desde: 29/07/2020	


6.3.6. Otros Puntos

NOMBRE	DIRECCIÓN-TELÉFONO	HORARIO
Unidad para la Reparación y Protección Integral a las Víctimas	Solo radicación Calle 16 # 9A - 63 Teléfono: (571) 4 26 11 11 - (571) 7 96 51 50 - 018000911119	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Fonvivienda	Calle 18 No 7 - 59 o´ Calle 37 No 8 - 40 - Consulta Especial Teléfono: (571) 5 95 15 38 / 3 32 34 34 – 0180001188.	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
CESPA I.C.B.F. Atención a Víctimas	Calle 12 No 30-35 Piso 3 Puente Aranda Teléfono: (571) 4 37 76 30 Ext. 119015	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Programa Restitución de Tierras	Cra. 10 No 27 - 51 Oficina 201 Edificio Tequendama Teléfono: (571) 3 41 21 69 - (571) 3 41 20 73 Ext 102 - (571) 3 77 03 00 Ext. 1301	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Personería Delegada para la Protección de Víctimas del Conflicto Armado Interno	Carrera 43 No. 25B - 17 Teléfono: (571) 3 82 04 50 • (571) 3 82 04 80 - Ext.: 7895, 7897, 7855, 7856, 7857, 7865	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:00
Delegada de Penal I	Carrera 43 No. 25B - 17 Teléfono: (571) 3 82 04 50 • (571) 3 82 04 80. Ext.: 7920, 7921, 7922	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
Delegada de Penal II	Carrera 43 No. 25B - 17 Teléfono: (571) 3 82 04 50 • (571) 3 82 04 80. Ext.: 7920, 7921, 7922	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

6.3.7. Denuncias y Querellas solo en Asuntos Penales

NOMBRE	DIRECCIÓN-TELÉFONO	HORARIO
--------	--------------------	---------


Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		Versión: 01	Página: 60 de 61
		Vigente desde: 29/07/2020	

S.A.U. Centro	Carrera 33 No. 18-33 Piso 1 Teléfono: (571) 2 37 6787 - (571) 5 87 61 20 Ext: 1384 - 1376 Código Postal:110311	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
S.A.U. Suba	Calle 133 No. 101 C-09 Teléfonos: (571) 6 83 45 96 Código Postal:111131	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
S.A.U. Kennedy	Carrera 87 No. 5-41 Teléfono: (571) 4 54 53 35 Código Postal:110851	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
S.A.U. Engativá	Calle 71 No. 73A-44 Piso 2 Barrio Boyacá Real Teléfono: (571) 2 91 66 70 Ext. 2214 - 2206 Código Postal:111051	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
S.A.U. Ciudad Bolívar	Transversal 73 No. 70-04 Sur Barrio Sierra Morena Teléfono: (571) 7 18 23 52 Código Postal:110621	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Fiscalía General de la Nación	Calle 19 No. 19-02 piso 1 Línea nacional gratuita (01 8000 9197 48) Bogotá 570 2000 (#7); desde su celular marque gratis al 122. Línea de Atención Dirección de Protección y Asistencia: 018000912280 57(1) 7910758	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

6.3.8. Denuncias Contra Violencia Intrafamiliar

NOMBRE	DIRECCIÓN-TELÉFONO	HORARIO
CAVIF – Unidad de Delitos contra la Violencia Intrafamiliar	Carrera 33 No 18-33 Piso 1 Bloque D Edificio Manuel Gaona. Teléfono: (571) 2 82 75 84 - (571) 2 37 87 77; (571) 2 77 81 35 Código Postal:110321	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO</p>	Código: 14-GU-02	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 61 de 61</p>
		<p>Vigente desde: 29/07/2020</p>	

6.4. MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

La Personería de Bogotá, D.C., comprometida con la calidad y la atención a los usuarios, busca mejorar continuamente su manejo de quejas y reclamaciones, desarrollando acciones y realizando una gestión de los posibles conflictos con los usuarios.

La Entidad tiene definido un procedimiento para la gestión y análisis de quejas y reclamaciones, las cuales pueden ser presentadas por cualquiera de los canales de atención dispuestos. De esta manera, cada dependencia encontrará los métodos específicos que permitan corregir errores y tomar las decisiones más acertadas frente a los usuarios.

6.5. CONTINGENCIA EN LA PRESTACIÓN DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

En el evento que, por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, se vea imposibilitada la prestación de los trámites y servicios en los canal de atención presencial, la Entidad garantizará la prestación de estos por los canales de atención virtual y telefónico, e informará de tal situación por escrito en el sitio web, en las redes sociales institucionales y en las instalaciones físicas dispuestas para la atención presencial.