ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DE LA CARACTERIZACIÓN: **CARACTERIZACIÓN DE SUBPROCESO**			
	FECHA 17-Abr-24	**VERSIÓN** 05	**CODIGO** MC-C-002	**PAGINA** 1 de 5

NOMBRE DEL SUBPROCESO	JUSTICIA Y SEGURIDAD	**SIGLA DEL PROCESO**	SCC	**TIPO DE PROCESO**	MISIONAL
PROCESO AL QUE PERTENECE	SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y CONTROL				
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO (cargo)	SUBSECRETARIO DE JUSTICIA Y SEGURIDAD/COORDINADOR CASA DE JUSTICIA				
LÍDER DEL PROCESO (cargo)	SECRETARIO DE GOBIERNO				
OBJETIVO DEL SUBPROCESO (qué, cómo, para qué)	Garantizar a la comunidad el acceso a la justicia formal y no formal, la protección y promoción de los Derechos Humanos, por medio de atención y orientación jurídica y psicosocial, el acompañamiento en la resolución de conflictos, la sanción de contravenciones, optando por el restablecimiento de derechos, garantías de no repetición y medidas de protección y por ende la convivencia pacífica en el municipio de Pasto.				
ALCANCE DEL SUBPROCESO ***(Inicia con…, hasta…)***	Inicia con el requerimiento que realiza el usuario solicitando a través del CRI, entidad u oficina competente, se redirección para el servicio y finaliza con la repuesta a su solicitud de acceso a la justicia. Aplica para atención y orientación jurídica y psicosocial de Casa de Justicia, Atención en Comisarias de Familia, Centro de Conciliación, inspecciones de Policía y Atención de Población víctima del conflicto armado.				
DEPENDENCIAS VINCULADAS AL SUBPROCESO	SUBSECRETARIA DE JUSTICIA Y SEGURIDAD				
FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/04/2026				

PROVEEDOR	**ENTRADA**	**ACTIVIDADES**				**SALIDA**	**CLIENTE**
		PLANEAR	**HACER**	**VERIFICAR**	**ACTUAR**		
Comunidad Ministerio de Justicia Proceso de Mejora Continua	Solicitudes PQRDS Formatos	Análisis de Solicitudes presencial o del CRI	Recepción de las solicitudes Realizar análisis de competencia y pertinencia de PQRDS Realizar audiencias	Verificación de competencias	Redirección a la entidad competente	Registro de la PQRDS	Secretarías del Orden Municipal Proceso de Evaluación Independiente Comunidad Ministerio de Justicia

Comunidad Ministerio de Justicia Proceso de Mejora Continua	Solicitud de citas PQRDS Registro CRI Formatos	Realizar análisis de competencia, reparto Interno de asesor Cronograma de atención psicológica	Asesorar en temas jurídicos y psicosocial	Verificar Cumplimiento de cronograma de atención Psicológica Verificar Cumplimiento de turnos Verificar pertinencia de la asesoría realizada Verificar el nivel de satisfacción del usuario Medición de indicadores	Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Respuestas a PQRDS Comunidad asesorada en temas jurídicos y psicosociales y Documentos proyectados. Informes de gestión	Secretarías del orden Municipal Proceso de Evaluación Independiente Comunidad Ministerio de Justicia
Comunidad Entes de Control Rama Judicial Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF Fiscalía General de la Nación	Solicitudes PQRDS Remisiones internas y externas Procedimientos y formatos	Realizar análisis de competencia y pertinencia de las solicitudes y remisiones	Prevenir, atender, reestablecer derechos NNA y familias por medio de las medidas de protección y/o urgencia y realizar seguimiento	Verificar la pertinencia de las medidas de protección y restablecimiento de derechos en el contexto de VIF Verificar el nivel de satisfacción del usuario Medición de indicadores de gestión	Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Suscripción de actas de compromiso Expedición de medidas de protección y restablecimiento de derechos. Informes de gestión	Comunidad Secretarías del orden Municipal Proceso de Evaluación Independiente Entes de Control Rama Judicial Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF Fiscalía General de la Nación

Comunidad Entes de control Policía Metropolitana	Solitudes PQRDS Procedimientos y formatos Comparendos Querellas	Realizar el análisis de la competencia, reparto de inspección y cumplimiento de requisitos	Fijar medidas de protección, Proferir fallos, órdenes y sanciones.	Verificar pertinencia de medidas de protección. Verificación del material probatorio y debido proceso.	Reprogramar y reasignar audiencias Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Expedición de Ordenes de Policía, Protecciones Policivas, Fallos / sanciones	Comunidad Entes de control Policía Metropolitana Secretarías del orden Municipal Proceso de Evaluación Independiente
Comunidad Ministerio Público Unidad para atención y la reparación integral a víctimas	Solitudes PQRDS Declaraciones Procedimiento y Formatos	Realizar la recepción de solicitudes y declaraciones s para el estudio de competencia y verificación de requisitos.	Fijar la ayuda humanitaria y agentar cita ante ministerio público para la declaración	Verificación de cumplimiento de requisitos de atención a víctimas del conflicto. Verificación de la situación de vulnerabilidad.	Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora Reorientación de usuarios	Ayuda Humanitaria Agendamiento de la cita de recepción de declaración ante ministerio público	Comunidad Ministerio Público Unidad para atención y la reparación integral a víctimas

Recursos	**Requisitos**	
	Partes Interesadas/Entidad/Norma	**Legales**
Financieros: Presupuesto asignado.	Ver inventario de Partes interesadas Políticas, procedimientos, manuales, Circulares, Decretos y resoluciones institucionales, Código de integridad, SCI, MIPG,	Ver normograma
Humanos: Personal de libre nombramiento y remoción, personal de planta, personal contratista, practicantes y judicantes.		
Logísticos: Papelería, muebles y equipos de oficina, medios de transporte.		
Tecnológicos: Software , bases de datos CRI.		

Documentos relacionados	Registros relacionados	Control, Seguimiento y Medición		
Ver listado maestro de documentos internos y externos del proceso	Ver listado maestro de registros del proceso	**Riesgos** Ver mapa de riesgos del proceso	**Indicadores** Ver ficha de indicadores del proceso	**Actividades de Autocontrol** Seguimiento Hoja de captura

No.	ATUALIZACIONES AL DOCUMENTO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN



Aprobado: Líder del proceso GIOVANNY ALBEYRO GUERRERO SALAS
Secretario de Gobierno

Fecha actualización 09/04/2026