



MEMORANDO

Código 12450

DE : SUBDIRECTORA PARA LA FAMILIA

PARA : COMISARIOS/AS DE FAMILIA Y EQUIPOS DE TRABAJO

ASUNTO : LINEAMIENTOS ATENCIÓN PRESENCIAL y ATENCIÓN VIRTUAL

Apreciados Comisarios/as y equipos de trabajo,

Con remisión a la función dada por el Dec. 607 de 2007, art. 26 letra d), que señala a esta Subdirección “*Dirigir la gestión de las Comisarías de Familia a fin de que estas garanticen el acceso a la justicia familiar (...) y atendiendo a las circunstancias de emergencia sanitaria, económica y social, declarada por COVID-19, frente a la cual es necesario reducir riesgo de contagio por COVID-19 a servidores/as y usuarios/as de Comisarías de Familia, considerando que éstas se ubican en primera línea de atención, me remito a lo dispuesto por las siguientes normas:*

El Decreto 460 de marzo 22 de 2020: “*Prestación ininterrumpida del servicio por parte de las Comisarías de Familia*”, señala criterios de priorización del servicio y atención personalizada en casos excepcionales en que deba hacerse la atención presencial, frente a la actual situación de emergencia sanitaria por COVID.

El Decreto 806 de junio 4 de 2020: “*Medidas para implementar las TIC en actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia*” entre otras consideraciones señala: “(...) procurará que por regla general las actuaciones judiciales se tramiten a través de medios virtuales y excepcionalmente de manera presencial”, al tiempo que en otro aparte señala: “(...) dado que en muchos lugares del país las personas e inclusive las autoridades judiciales no pueden acceder a las TIC, las medidas que se disponen en este decreto se aplicarán solamente a los procesos en los cuales los sujetos procesales y las autoridades judiciales cuenten con estos medios. de lo contrario, el servicio de justicia deberá prestarse de forma presencial” (Énfasis fuera de texto)

En este último sentido, es necesario advertir que muchos usuarios/as de las Comisarías de Familia carecen de medios tecnológicos, por lo que deberá prestarse el servicio de forma presencial, para garantizar el acceso a la justicia y la protección de derechos fundamentales, especialmente en materia de violencia intrafamiliar contra la mujer.

Conforme a lo anterior, contando con las alternativas virtuales implementadas por la Subdirección y estimando la conveniencia de priorizar el trámite jurisdiccional en violencia intrafamiliar y en este contexto la protección contra riesgo de feminicidio, entre otros asuntos, previa reunión con el Ministerio de Justicia y atendiendo las disposiciones expedidas por el Gobierno Nacional durante la pandemia, esta Subdirección establece el siguiente lineamiento técnico para el servicio a cargo de las Comisarías de Familia:

1. Garantizar la atención presencial a usuarios/as que no tengan medios tecnológicos, con un mínimo de 20% de servidores/as o colaboradores/as cada día, o más si lo considera el/la Comisario/a, para que en turnos tramiten los casos que sea indispensable atender de modo presencial, e igualmente brinden soporte operativo para que las partes accedan a las audiencias virtuales. Para esto facilitarán a los/las usuarios/os que lo requieran, el acceso a sesiones virtuales desde los equipos de la Comisaría de Familia, en conexión con el/la profesional que desde su casa tenga asignada la atención. Así mismo, harán la gestión documental, entre otras actividades imprescindibles que se requieran presencialmente.

2. Priorizar especialmente la atención de la violencia intrafamiliar y los casos que presenten riesgo de feminicidio, privilegiando la gestión virtual y garantizando la atención presencial de diligencias que así lo requieran, así como el desplazamiento al sitio en donde deba ejecutarse una orden de desalojo para proteger a una víctima, el rescate

de niñas/os o adolescentes para salvaguarda de sus derechos, u otras situaciones que así lo exijan en el marco de sus competencias.

3. Fortalecer la atención de solicitudes de servicio para todas las Comisarías de Familia, a través de la línea 3808400 “Una llamada de Vida”, gestionando su trámite con soporte en la herramienta ARANDA WEB, especialmente las relacionadas con violencia intrafamiliar y derechos de niñas, niños y/o adolescentes, mujeres, personas mayores y personas con discapacidad. Para la atención telefónica se seleccionará un grupo de 10 servidores/as de primer nivel de atención de las Comisarías de Familia.

Para la gestión documental virtual, cada Comisaría de Familia designará un/a profesional a su cargo, para lo cual es necesario disponer de computador e internet, indispensables para el trabajo virtual de todos/as; así como es esencial conocer las guías, instructivos y protocolos enviados a sus correos el mes de marzo de 2020, e igualmente apropiar la tecnología para crear y firmar documentos en AZ DIGITAL, conforme a la capacitación que la Subdirección ha ofrecido en las últimas semanas. El total de personal asignado a cada Comisaría de Familia deberá estar en cumplimiento de sus obligaciones y/o funciones, de modo virtual o presencial, conforme a la directriz de cada Comisario/a de Familia.

4.Registrar en el Sistema de Información y Registro de Beneficiarios – SIRBE todos los asuntos que se tramiten, indagando en casos de violencia intrafamiliar sobre factores de riesgo, para identificar alertas y adoptar medidas efectivas de protección, en cumplimiento de la debida diligencia y trasladando inmediatamente el conocimiento a la Fiscalía General de la Nación, con indicación del número de noticia criminal que arroja el SIRBE y los anexos, conforme a la guía e instructivo que para el efecto les fueron enviados mediante correo electrónico de junio 16 de 2020.

5.La Subdirección gestionará la difusión de este mecanismo de atención por medios de comunicación, al tiempo que deberá ser informado por los/las Comisarios/as, mediante aviso que se fije al ingreso de cada uno de sus Despachos; como igualmente se dará a conocer la opción de presentar consultas o solicitudes, que correspondan a sus competencias, a través de las cuentas de correo que fueron habilitadas para cada una de las Comisarías de Familia, a las que se accede con la misma clave de su correo institucional y que están enlazadas con las de los/las Secretarios/as, por lo que éstas deberán ser consultadas permanentemente, para su gestión oportuna.

6.Las audiencias virtuales se harán desde la plataforma Teams[1], que tiene a disposición salas de chat a las que se accede desde sus usuarios de correo electrónico y que permite desarrollar los procedimientos conforme a la Ley, observando las garantías del debido proceso, por lo que en ese sentido deberán remitirse al Código General del Proceso y Decretos expedidos durante la actual emergencia. Anexo referentes normativos.

Las audiencias de violencia intrafamiliar se agotarán en todas sus etapas y eventos procesales, conforme a la Ley 294 de 1996/Ley 575 de 2000/Decreto 652 de 2001/Ley 1257 de 2008/Decreto reglamentario 4799 de 2011, acudiendo en lo no dispuesto al Decreto 2591 de 1991 y Código General del Proceso; entre otros criterios orientadores, de marco Constitucional, Convencional y Jurisprudencial. Las audiencias de conciliación se regirán por el Decreto 460 de 2020, art. 2: “(...) *En ningún caso se podrá suspender la función de conciliación extrajudicial en derecho en asuntos de custodia, visitas y alimentos de niños, niñas, adolescentes y adultos mayores. En estos casos las audiencias deberán realizarse de forma virtual, salvo que las partes carezcan de acceso a la tecnología que así lo permita, evento en el cual se deberá adelantar de manera presencial, adoptando las acciones necesarias para garantizar que en el desarrollo de la diligencia se cumplan las medidas de aislamiento, protección e higiene*” y por el Decreto 491 de 2020 art. 10: “(...) *El plazo contenido en los artículos 20 y 21 de la Ley 640 de 2001 para el trámite de las conciliaciones extrajudiciales, a cargo de los servidores públicos habilitados para conciliar y de los centros de conciliación públicos y privados autorizados, será de cinco (5) meses (...)*” (Énfasis fuera de texto)

7.Las/los Comisarios/as de Familia, como directores/as de los procesos y del Despacho a su cargo y en ejercicio de su autonomía, deberán organizar las diferentes funciones con su equipo de trabajo, priorizando los

asuntos con criterios ajustados a la debida diligencia y en atención a los recursos disponibles, supervisando el desarrollo adecuado de las obligaciones y/o funciones, tanto en atención como en intervención y seguimiento, adaptando la "Ruta Interna" a un modelo remoto de atención virtual, con apoyo en la tecnología, guías e instructivos que esta Subdirección ha puesto a su disposición, diligenciando los formatos de plan de trabajo que den cuenta de las actividades desarrolladas.

8.Frente a la atención que se continúe de manera presencial, deberá garantizarse en las sedes de los Despachos el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad que se han elaborado para Comisarías de Familia.

9.En aquellos casos que se identifique a una persona con posible contagio por COVID-19, deberán activarse los protocolos de salud de manera inmediata, lo que incluye a usuarios/as y servidores/as conforme a lo previsto por el Decreto 460 de 2020. Respecto a estos últimos, deberá identificarse previamente a quienes presentan un diagnóstico de salud que represente un mayor riesgo de contagio, evitando asignarle actividades presenciales en sede. Igualmente deberá informarse de estos casos a la profesional Marcela María Medina Avella, al correo electrónico, mmedinaa@sdis.gov.co, quien realizará el respectivo registro en la matriz de seguimiento a casos y reportará lo pertinente a la Subdirección de Gestión y Desarrollo de Talento Humano.




Lo anterior, a modo de línea general, sin perjuicio de su autonomía judicial, en ejercicio de las funciones que son de su responsabilidad y competencia, para cuyo cumplimiento esta Subdirección estará atenta a continuar brindando el soporte técnico y tecnológico necesario para al buen éxito de la gestión.

Cordial saludo,



OMAIRA ORDUZ RODRÍGUEZ
SUBDIRECTORA PARA LA FAMILIA

Copia: Dra. Xinia Navarro - Secretaria
Dra. Constanza Gómez - Subsecretaria
Dra. Janny Jadith Jalal - Personera Delegada para Familia y Sujetos de Especial Protección Constitucional

Elaboró : Claudia Alexandra Lineros Pinillos -Subdirección para la Familia - Apoyo Técnico para Comisarías de Familia
Luz Myriam Rincón León - Subdirección para la Familia - Apoyo Técnico para Comisarías de Familia 
Revisó : Sandra Patricia Bojacá Santiago – Directora Poblacional 
Aprobó : Andrés Felipe Pachón Torres – Jefe Oficina Asesora Jurídica 

REFERENTES NORMATIVOS:

- **Ley 270 de 1996.** Ley Estatutaria de Justicia Art. 95 Inc. 2. Los Jueces, Tribunales y Corporaciones Judiciales, podrán utilizar medios técnico, electrónico, informático y telemático, para cumplimiento de sus funciones.
- **Ley 1564 de 2012.** Art. 103. Uso de tecnologías de la información y de las comunicaciones. En todas las actuaciones judiciales deberá procurarse el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la gestión y trámite de los procesos judiciales, con el fin de facilitar y agilizar el acceso a la justicia, así como ampliar su cobertura. Las actuaciones judiciales se podrán realizar a través de mensajes de datos. La autoridad judicial deberá contar con mecanismos que permitan generar, archivar y comunicar mensajes de datos. Art. 107.- Par. 1°. Audiencias y diligencias. Las partes y demás intervinientes podrán participar en audiencia a través de videoconferencia, teleconferencia u otro medio, siempre que por causa justificada el juez lo autorice.
- **Decretos 457, 531 y 593, 636 y 749 de 2020,** por medio de los cuales el Presidente de la República, ordenó el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes del territorio nacional, durante el periodo de tiempo comprendido entre el 25 de marzo hasta el 1 de julio de 2020.
- **Decreto 417 de 2020,** por medio del cual se adoptan medidas encaminadas a garantizar derechos a los usuarios de Justicia, la continuidad de los servicios de justicia prestados por entidades del Ejecutivo y de los métodos alternativos de resolución de conflictos.
- **Decreto 460 de 2020** por el cual se dictan medidas para garantizar la prestación del servicio a cargo de las Comisarías de Familia, dentro del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica; orientadas a contrarrestar el riesgo de contagio de coronavirus COVID-19.[2]
- **Decreto 491 de 2020,** Adopta medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas, entre estas, medidas para que las entidades públicas con funciones jurisdiccionales puedan prestar servicios a través de las TIC y se toman medidas para la prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia. Igualmente, se emiten medidas relacionadas con los trámites de conciliación extrajudicial y la firma de actos, providencias y decisiones que se adopten en el marco de la emergencia.
- **Decreto 564 de 2020.** Se adoptan medidas para la garantía de derechos de los usuarios del Sistema de Justicia, en el marco del Estado de Emergencia, Social y Ecológica, con el fin de garantizar los derechos de acceso a la administración de justicia, debido proceso, entre otros, se suspenden términos de prescripción y caducidad, previstos en normas sustanciales y procesales.
- **Decreto 806 de 2020** por el cual se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de Justicia, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

Línea Jurisprudencial:. Justicia Digital: Bases para planear por escenarios. C.G.P. Aroldo Quiroz M. 2020.

- Corte Constitucional. C-037 de 1996. M.P.: Vladimiro Naranjo Mesa. (Ley estatutaria de la administración de justicia).

- Corte Constitucional. T-043 de 2020. M.P.: José Fernando Reyes. (Valor probatorio de los “pantallazos” de WhatsApp).
- Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. STC15548-2019, rad. 2019-01859, 13 nov. 2019. M.P.: Aroldo Wilson Quiroz Monsalvo. (Notificación personal electrónica a personas naturales).
- Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. SC2420-2019, rad. 2017-01497, 4 jul. 2019, M.P.: Aroldo Wilson Quiroz Monsalvo. (Deber de procurar el uso de las TIC en la administración de justicia, uso de bases de datos en la actividad judicial).
- Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. SC, rad. 2004-01074, 16 dic. 2010, M.P.: Pedro Octavio Munar Cadena. (Valor probatorio del documento electrónico).

Acuerdos Consejo Superior de la Judicatura: PCSJA20-11571 junio 19 de 2020 / PCSJA20-11581 junio 27 de 2020

[1] Microsoft Teams es una aplicación creada por Microsoft, la cual está integrada de manera natural con todas las aplicaciones de Office 365, cuenta con múltiples opciones para el trabajo en equipo. Para la implementación de su uso en audiencias en oralidad y virtualidad, se utilizará la opción de Reunión, allí se programarán y administrarán las audiencias y se gestionará las invitaciones a las partes para el acceso a las mismas. El archivo generado en la grabación se almacenará en la aplicación Stream, también perteneciente al paquete de Office 365, de donde se obtendrá para su posterior acopio en medio magnético y archivo en el expediente.

[2] Sentencia C-179/20 (junio 17) M.P. Alberto Rojas Ríos. Declara EXEQUIBLE el artículo 1 Decreto 460 de marzo 22 de 2020, a excepción de los literales n y o, exequibles en el entendido que la obligación de difusión gratuita de los servicios de las Comisarías de Familia y de las campañas de prevención en materia de violencia intrafamiliar y delitos sexuales, a cargo de las emisoras comunitarias aplica a todas las radiodifusoras públicas. 2°. Declarar EXEQUIBLE el artículo 2 del Decreto Legislativo 460 del 22 de marzo 2020, excepto el parágrafo que se declara INEXEQUIBLE. Así mismo, declarar EXEQUIBLES los artículos 3, 4, 5 y 6 del Decreto Legislativo 460 de 2020, “Por el cual se dictan medidas para garantizar la prestación del servicio a cargo de las comisarías de familia, dentro del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.” ... Comunicado No. 25. Corte Constitucional de Colombia. Junio 17 y 18 de 2020.