




proyección de respuesta a radicado 1-2026-23880

Desde Cristian Camilo Guerrero Real <cristian.guerrero@scj.gov.co>

Fecha Mié 13/05/2026 9:26 AM

Para Brenda Alejandra Hernandez Meza <brenda.hernandez@scj.gov.co>

CC Katherine Paola Herrera Moreno <katherine.herrera@scj.gov.co>; Jorge Daniel Solano Paz <jorge.solano@scj.gov.co>; Miller Augusto Diaz Navarro <miller.diaz@scj.gov.co>

 1 archivo adjunto (390 KB)

Proyeccion respuesta 1-2026-23880.docx;

Buenos días.

Por medio del presente realizo envío de proyección de respuesta a radicado **1-2026-23880**

Quedo atento Muchas gracias.

Cordialmente.



SECRETARÍA DE
**SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA**

Cristian Camilo Guerrero Real
Profesional Psicólogo
Centro de Recepción e Información CRI
Dirección Acceso a la Justicia
Secretaria de Seguridad, Convivencia y Justicia
Tel: (571) 377 9595 Ext:3701

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y está dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de SCJ.

The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of SCJ.



Bogotá, D.C. *F_RAD_E*

Señora

LEYDI KATHERINE CASTRO MUÑOZ

CC 1106397922

LKCASTRO03@GMAIL.COM

KR 18 L 67 A SUR 51

Asunto: Respuesta radicado No. 1-2026-23880

Respetada señora CASTRO MUÑOZ

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (SDSCJ) recibió el día 7 de mayo de 2026, el radicado asociado en el asunto, mediante el cual usted manifiesta dificultades de “El día lunes 6 de abril me acerque al ARA que queda en Juan Pablo II de ciudad bolívar que está ubicado debajo de la estación del Transmilenio de Juan Pablo II a hacer unas compras, asiste con mi hijo de 5 años, iba por el pasillo de los lácteos donde mi hijo iba a mi izquierda y corrió cando el estrello con la esquina una de las puertas de vidrio de los refrigeradores, por poco se rompe la frente, cierro la puerta de la nevera pensando que algún cliente la habla dejado abierta me doy cuenta que estaba dañada y por eso no cerra. Es una puerta de vidrio de color transparente totalmente por ende mi hijo ni yo la vimos, se acerco a la caja y pregunto por la administradora y me dice que seguro un cliente la dejo abierta, le digo que estaba dañada y un peligro totalmente para cualquier persona y me dice que mas tarde van a mirar. Me enojo ver como se pego de duro mu hijo y la poca empatía del personal que labora en ese almacén de cadena. Me toca correr por mi cuenta los gatos para aliviar el dolor y la inflamación que se causó. Solicito se realice algún tipo de indemnización por el accidente ocurrido.

Me permito informarle que la SDSCJ tiene como uno de sus pilares fundamentales, la organización y fortalecimiento del Acceso a la Justicia, teniendo dentro del alcance de sus atribuciones la orientación a la ciudadanía acerca de los actores a los cuales puede acudir para resolver sus conflictos, precisando que esta no es la autoridad a cargo de dar solución de manera directa a su controversia. Teniendo en cuenta esta aclaración, a través de esta comunicación ponemos a su disposición la información para que pueda tramitar su conflicto y acudir a la(s) autoridad(es) que estime pertinente de acuerdo con sus intereses.

Para estos efectos, las alternativas sobre las cuales se informa a través de esta comunicación, para que usted pueda resolver su controversia, corresponden a:

Arreglo directo**Métodos de resolución de conflictos****Intervención de la autoridad de policía**



En cualquier caso, se precisa que, si se trata de una conducta grave y se origina una emergencia o se afecta la seguridad, podrá llamar a la línea 123, donde el personal que atiende le orientará e indagará sobre las circunstancias del caso. Tras recibir esa información la Policía se dirigirá al sitio para atender la emergencia y llevar a cabo el procedimiento correspondiente, como bien se explicará más abajo en la explicación sobre “intervención de la autoridad policiva”.

1) Arreglo directo de la controversia y la intervención de los Comités de Convivencia

En estos casos, es recomendable como primera medida intentar llegar a un acuerdo amigable, para lo cual juega un papel importante la voluntad de las partes. A través del diálogo se pueden lograr consensos para que la conducta que origine el conflicto no vuelva a ocurrir, o bien para que no se siga perturbando su tranquilidad.

2) Uso de Métodos de Resolución de Conflictos

Así mismo, usted puede recurrir a las diferentes alternativas para la solución de su conflicto haciendo uso de los Métodos de Solución de Conflictos. Estos métodos pueden activarse en cualquier etapa del conflicto, sin importar si es reciente o si es reiterativo, ya que buscan generar acuerdos entre las partes para resolver el conflicto con la ayuda de un tercero neutral. Usted puede acudir a la mediación profesional de manera virtual o a través de las Unidades de Mediación y Conciliación ubicadas en la Casa de Justicia más cercana; a los métodos impartidos a través de las Comisiones de Convivencia y conciliación de las Juntas de Acción Comunal (JAC); y a la Mediación Policial.

a) Mediación profesional – Virtual o presencial

La Mediación Profesional es un mecanismo de resolución de conflictos en el cual dos o más partes resuelven sus diferencias por sí mismas, de manera autónoma y amigable, con la ayuda de un tercero imparcial (llamado Mediador profesional, perteneciente al equipo de la Dirección de Acceso a la Justicia) que es aceptado por ambas partes. Por tratarse de una solución cuya fuerza proviene de las partes mismas, es un sistema de autocomposición de conflictos: es decir, el mediador NO es un juez.

A continuación, le compartimos la información para acceder a la mediación de forma presencial o virtual:

- **Mediación Presencial.** En las Casas de Justicia de Bogotá, se ubican las Unidades de Mediación y Conciliación, en donde puede solicitar una mediación o conciliación. Teniendo en cuenta el lugar más cercano, de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m. lo invitamos a visitarnos en:

Suba – Ciudad Jardín
Carrera 59# 131A – 15

Suba – La Campiña
Calle 139 # 98A – 26

Kennedy
Cra 72 No. 36 – 56 sur

Usme
Calle 137C sur # 13 – 51

Barrios Unidos
Calle 68 # 53 – 34

Engativá
Transversal 113B # 66 – 54



<p>Los Mártires Carrera 21 # 14 – 75</p> <p>Usaquén Autonorte # 159 A – 82</p> <p>San Cristóbal Calle 31C sur # 3 – 67 este</p>	<p>Chapinero Calle 63 # 9 - 76</p> <p>Ciudad Bolívar Diagonal 62 sur # 20F – 20</p> <p>Bosa Carrera 81A # 59A – 85 sur</p>	<p>Fontibón Calle 17 # 98 - 71</p> <p>Campo Verde Calle 85 sur # 94 - 71</p> <p>Tunjuelito Calle 51 Sur # 7 – 35</p> <p>Puente Aranda Carrera 52 B # 24-67 sur</p>
--	---	--

- **Canales virtuales.** También puede solicitar la mediación o conciliación a través de la línea WhatsApp 3023629201 en el horario de atención de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 pm.

b) Juntas de Acción Comunal – Comisiones de convivencia y conciliación

Si la controversia tiene impacto no solo para usted sino también para su comunidad, también podrá acudir a la Junta de Acción Comunal del barrio para llegar a un arreglo con la(s) persona(s) con quien(es) tiene el conflicto, según sea el caso. Las Juntas de Acción Comunal cuentan con Comités o Comisiones de convivencia y conciliación, las cuales tienen a su cargo la construcción y preservación de la armonía en las relaciones dentro de la comunidad, estando facultadas para resolver conflictos comunitarios mediante la conciliación en equidad.

c) Mediación policial previo al proceso policivo

En cuanto a la mediación policial, consagrada en la Ley 1801 del 2016 por medio de la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia, se trata de un mecanismo mediante el cual un uniformado de la Policía Nacional busca resolver de manera inmediata los conflictos que obstaculizan la convivencia pacífica. De esta forma, el uniformado que actúe como mediador escuchará a las personas implicadas en el conflicto, procurando facilitar un camino para encontrar una solución equitativa. De realizarse el acuerdo, se suscribirá el acta de mediación, donde se consignarán las obligaciones a cargo de las partes en conflicto y que será exigible en caso de incumplimiento.

La mediación policial se podrá solicitar en el lugar de los hechos, previo requerimiento a la Policía (como bien se explica más adelante en la explicación sobre “intervención de la autoridad policiva”), o acudiendo a solicitarla en la Estación de Policía más cercana. También podrá solicitar atención a través del Centro de Conciliación y Mediación de la Policía en Bogotá, ubicado en la Carrera 24 # 18-90 sur (Barrio Restrepo, Estación de Policía Antonio Nariño), teléfono: 5159000 Ext. 23001 – 9037 – 9468 o a través de los correos electrónicos: insge.cecop@policia.gov.co, insge.cecop-secre@policia.gov.co, insge.cecop-citaciones@policia.gov.co, insge.cecop-abog@policia.gov.co

3) Intervención de la autoridad policiva



Si en el momento de ocurrencia de los hechos estos revisten gravedad y no fuere posible dialogar entre las partes, o en caso de no lograr un acuerdo mediante los anteriores métodos, comuníquese con la Policía al cuadrante correspondiente. En el siguiente link, ingresando su dirección puede conocer el cuadrante que le corresponde y el número de contacto.
<https://www.policia.gov.co/cuadrantes>.

También podrá reportar la situación a través de la página web <https://caivirtual.policia.gov.co/>, así como a través de las redes sociales: Twitter: @CaiVirtual; Facebook: Cai Virtual; Instagram: CAI Virtual. A través de estos canales se puede poner en conocimiento su controversia para que el cuadrante más cercano se dirija al lugar para iniciar el procedimiento correspondiente.

La policía se encargará de verificar si efectivamente la conducta existió y si no hay duda de ello, para luego realizar el siguiente procedimiento:

- Abordará a la persona en el lugar de los hechos.
- Le deberá informar la infracción que presuntamente cometió.
- El presunto implicado tendrá que ser escuchado con el objetivo de que se defienda (puede presentar videos, fotos, grabaciones y demás pruebas para defenderse).
- La autoridad de policía procurará una mediación policial entre las partes en conflicto.
- En caso de no lograr el acuerdo de mediación, si definitivamente se considera que se ha cometido una infracción, podrá emitir una orden de policía y expedir un comparendo, imponiendo medidas correctivas que pueden corresponder al pago de multas y la definición de otras órdenes que pongan fin a la perturbación a la convivencia.

Después de que la autoridad policiva imponga el comparendo, el infractor podrá presentar recurso de apelación, en caso de no estar de acuerdo con este, ante el inspector de policía, quien verificará las pruebas y confirmará o revocará la medida impuesta.

El comparendo será trasladado al inspector de policía dentro de las 24 horas siguientes a su imposición y este tendrá tres días hábiles para resolver la apelación, en caso de que se presente.

a) **Mediación policial dentro del trámite de algunos conflictos de convivencia**

De acuerdo con el trámite establecido para la resolución de este tipo de controversias a través de la autoridad policiva y cuando los conflictos relacionados con la convivencia no impliquen situaciones de violencia, el personal uniformado de la Policía está facultado para llevar a cabo la mediación policial, escuchando a las personas que se encuentran en situación de conflicto de convivencia y procurando facilitar un camino para encontrar una solución de mutuo acuerdo entre las partes en conflicto. El mediador policial está facultado para intervenir en los siguientes conflictos:

- Conflictos vecinales (ruidos, estacionamientos, mascotas, basura, etc.).
- Conflictos familiares (controversias entre cónyuges, hijos y demás familiares).
- Conflictos escolares (controversias entre alumnos, maestros, cuerpo docente, padres de familia, etc.).
- Conflictos en las empresas (peleas entre empleados, jefes, sindicato u obras).



- Conflictos con el medio ambiente (disputas por malos olores, problemas de salud e higiene).
- Perturbación de la tranquilidad.

Existen dos tipos de mediación policial:

Mediación policial <i>in situ</i> (en el lugar de los hechos)	Mediación Policial en Estación de Policía
Cuando las condiciones de modo, tiempo y lugar del motivo de policía permiten que los funcionarios de Mediación Policial, intervengan en el lugar donde ocurrieron los hechos.	La mediación policial realizada en la Estación de Policía, surge ante solicitud propia del ciudadano o por remisión de la patrulla del cuadrante, dada la alta complejidad del conflicto de convivencia. También podría darse porque alguna de las partes en conflicto acuda a la estación de policía, cuando no sea posible remitir la patrulla del cuadrante para adelantar la mediación policial en el lugar de los hechos.

En desarrollo de la mediación policial, la autoridad de policía le explicará en qué consiste el procedimiento, escuchará a cada una de las partes, buscará soluciones al conflicto de convivencia planteado y en caso de que se logre construir acuerdos, consignará los mismos en un acta de mediación.

b) Orden de policía e imposición de medidas correctivas

Ahora bien, de no lograrse un acuerdo, la autoridad podrá emitir órdenes de Policía, las cuales tienen por objeto disuadir, prevenir, superar, resarcir, procurar, educar, proteger o restablecer la convivencia.

En caso de presentarse incumplimiento a los acuerdos logrados, incumplimiento a la orden de Policía o que el infractor incurra en reincidencia, la autoridad podrá imponer una medida correctiva consistente en multa económica, de acuerdo con lo establecido en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana; para lo cual será necesario poner en conocimiento de la autoridad de policía acerca del incumplimiento.

Para la imposición de sanciones se deberá agotar el procedimiento arriba explicado, a través del cual la autoridad de policía deberá verificar si efectivamente ocurrió el incumplimiento o la reincidencia.

Finalmente, los siguientes son los canales que tiene habilitados la Dirección de Acceso a la Justicia, para brindar orientación y asesoría:

- Presencialmente en las Casas de Justicia, quienes manejan el horario entre 7:30 am a 4:00 pm, usted podrá ubicar la casa de justicia más cercana en el siguiente link:
<https://scj.gov.co/es/justicia/acceso-la-justicia>



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Radicado No. *RAD_S*
Fecha: *F_RAD_S*
Anexos: *DESC_ANEXOS*
Destinatario: *NOM_R*
Radicador: *FUNCIONARIO*
Asociado: *RAD_ASO*



- Línea WhatsApp: 3023629201 en el horario de atención de lunes a viernes de 7:30 a 4:00 pm.

Esperamos que las indicaciones descritas contribuyan con el desarrollo de su trámite.

Cordialmente,

Director de Acceso a la Justicia.
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Anexos: *DESC_ANEXOS*

Copia: XXXXX (Entidad o persona a quien se dirige copia. De lo contrario registrar N/A)

Proyectó: *LOGIN*

Revisó: Nombre del funcionario que revisa y cargo

Archivado en: Oficina y nombre de la serie y/o subserie documental