

# Identificación y Documentación de Buenas Prácticas

**15** exitosas experiencias



**Personería Delegada para la Coordinación del  
Ministerio Público y los Derechos Humanos**

**Equipo de Cooperación y Alianza  
Dirección Administrativa y Financiera  
Dirección de Gestión del Conocimiento e Innovación**

# Contenido

1.	IDENTIFICACIÓN BUENAS PRÁCTICAS P.D. MINISTERIO PÚBLICO Y DERECHOS HUMANOS	4
1.1	Objetivo y Alcance	4
1.2	Tiempo de Ejecución	4
1.3	Cronograma de Actividades	5
1.4	Equipo Realizador	6
1.5	Metodología a desarrollar	6
1.6	Contenido Sensibilización	7
1.7	Desarrollo de las sesiones	8
1.8	Matriz de valoración Buenas Prácticas	12
2.	DOCUMENTACIÓN Y ANÁLISIS DE BUENAS PRÁCTICAS RECIBIDAS	13
2.1	Informe Caja de Herramienta Valientes Voces - P.D. para Protección de Víctimas del Conflicto Armado Interno	13
2.1.1	Valoración Buena Práctica	15
2.2.	Informe Niños Agentes de Paz y Reconciliación – P.D. para Protección de Víctimas del Conflicto Armado Interno	15
2.2.1	Valoración Buena Práctica	18
2.3.	Curso virtual "Prevención de trata de personas. Una mirada de Derechos Humanos"	18
2.3.1	Valoración Buena Práctica	20
2.4.	Diplomado de derechos humanos con énfasis en personas privadas de la libertad	22
2.4.1	Valoración Buena Práctica	23
2.5.	Jornadas de asistencia en regularización migratoria. Estatuto Temporal de Protección a Migrantes Venezolanos.	24
2.5.1	Valoración Buena Práctica	26
2.6.	Promoción y defensa de derechos en el procedimiento de definición de la situación militar - PD para la Defensa y Protección de los Derechos Humanos.	27
2.6.1	Valoración Buena Práctica	28

	2.7. Servicio de Valoración de Apoyos para Personas Mayores de 18 años con Discapacidad – P.D. para la Familia y Sujetos de Especial Protección Constitucional	29
	2.7.1 Valoración Buena Práctica	30
	2.8. Línea de WhatsApp para orientación a la ciudadanía	31
	2.8.1. Valoración Buena Práctica	32
	2.9. Acompañamiento al peticionario en el proceso de reclamación directa como requisito previo y obligatorio para ejercer la Acción de Protección al Consumidor - PD para la Defensa y Protección de los Derechos del Consumidor	33
	2.9.1. Valoración Buena Práctica	33
	2.10. Tramite de Solicitudes de Conciliación Virtual – Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.	34
	2.10.1. Valoración Buena Práctica	36
	2.11. Articulación Interinstitucional para la Intervención del Ministerio Público en Penal en Derechos de las Mujeres – P.D. para Penales I	36
	2.11.1. Valoración Buena Práctica	38
	2.12. Publicación Memorias 20 años del Centro de Conciliación Personería de Bogotá D. C.	39
	2.12.1. Valoración de la buena práctica	40
	2.13. Publicaciones ABC – Dirección de Conciliación y mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos	40
	2.13.1. Valoración de la buena práctica	41
3	ANÁLISIS DE ASISTENCIA, CONOCIMIENTOS, CALIDAD Y SUGERENCIAS DE LA SENSIBILIZACIÓN Y TALLER	45
4	CONCLUSIONES	47

## 1. IDENTIFICACIÓN BUENAS PRÁCTICAS P.D. MINISTERIO PÚBLICO Y DERECHOS HUMANOS

### 1.1 Objetivo y Alcance

#### **OBJETIVO:**

Realizar el levantamiento de identificación de buenas prácticas en las dependencias que integran la Coordinación de Ministerio Público y Derechos Humanos.

#### **ALCANCE:**

Levantamiento de identificación de buenas prácticas en el eje misional de Ministerio Público y Derechos Humanos con la finalidad de iniciar con el banco de buenas prácticas de la Entidad, las cuales puedan ser tenidas en cuenta por el Equipo de Cooperación y Alianzas en futuros acuerdos o convenios con entidades nacionales o internacionales que enfocados a la misionalidad de la Personería de Bogotá fortalezca y beneficie el eje misional intervenido.

Se realizó reunión con el coordinador de Ministerio Público y Derechos Humanos, doctor Ricardo Hernán Medina Rico, el día 5 de abril de la actual vigencia con la finalidad de presentar el plan de trabajo y obtener su aceptación y proceder con la actividad que permita el levantamiento de buenas prácticas existentes dentro del eje, realizar la sensibilización frente al tema, en cuanto a que son, como se identifican y por qué es importante documentar las mismas. Para esto se presentó el tiempo de ejecución y el cronograma de las actividades de la siguiente manera:

### 1.2 Tiempo de Ejecución



- ✓ Levantamiento de información tres (3) días hábiles
- ✓ Presentación de informe con conclusiones cinco (5) días hábiles

### 1.3 Cronograma de Actividades



<b>CRONOGRAMA</b>	
5 de abril 2022	Reunión Coordinador Min Publico y DDHH Aprobación del plan y posibles ajustes Inquietudes sobre buenas prácticas ya detectadas
5 al 8 abril 2022	Presentación al Coordinador del Equipo de Cooperación y Alianzas para aprobación del plan establecido con Coordinador Min Publico y DDHH
18 de abril 2022	Inicio de sensibilización y levantamiento de información delegadas de DDHH; familia y sujetos de especial protección; víctimas del conflicto armado
19 de abril 2022	Sensibilización y levantamiento de información delegadas de orientación y asistencia personas; asuntos jurisdiccionales y derechos del consumidor
20 de abril 2022	Sensibilización y levantamiento de información delegadas de asuntos penales I y II; asuntos policivos y dirección de conciliación
21 al 27 de abril 2022	Informe consolidado y conclusiones

Para el desarrollo de estas actividades se contó con un equipo de trabajo liderado por el Equipo de Cooperación y Alianzas, apoyado por funcionarias de planta de la Dirección de Gestión del Conocimiento e Innovación teniendo en cuenta que el equipo y el proceso se articulan.

## 1.4 Equipo Realizador



### **Martha Luzmila Bernal Montaña**

Profesional en Psicología, especialista en Cooperación Internacional. Profesional especializado 222-07

Equipo de Cooperación y Alianza - Dirección Administrativa y Financiera

### **Clara Maritza Montoya Flórez**

Profesional en Lenguas Modernas, especialista en Innovación Educativa Digital.

Secretaria 440-07

Equipo de Cooperación y Alianza - Dirección Administrativa y Financiera

### **Ruby Yohanna Mendoza Diaz**

Auxiliar Contable

Contratista

Equipo de Cooperación y Alianza - Dirección Administrativa y Financiera

### **Sonia del Pilar Estevez Amaya**

Profesional en Administración de Empresas, especialista en Gerencia de la Productividad y la Innovación.

Secretaria 440-07

Dirección de Gestión del Conocimiento e Innovación

### **Claudia Susana Triana Zamora**

Profesional en Licenciatura en Comunicación e Informática Educativa, especialista en Alta Dirección del Estado

Secretaria 440-03

Dirección de Gestión del Conocimiento e Innovación

Así mismo se realizó dentro del plan la presentación de la metodología a tratar, la cual se mantuvo y se plasmó en el material visual usado para las sesiones correspondientes.

## 1.5 Metodología a desarrollar



- ✓ Tiempo de duración de la actividad para socialización una hora y media aproximadamente; para desarrollo del taller una hora aproximadamente para instrucciones e inquietudes. Adicional cuatro (4) días para entrega del informe final.
- ✓ Personas participantes por dependencia un mínimo de dos.
- ✓ Sensibilización corta sobre que es una buena práctica y como identificarla.
- ✓ Levantamiento de información mediante correo electrónico con el formato 02-FR-05 Para documentar buenas prácticas V2.
- ✓ Lectura, análisis, evaluación e informe para consolidar de las propuestas recibidas un tiempo aproximado de cuatro (4) días.

## 1.6 Contenido Sensibilización



### ¿Qué es una Buena Práctica?

Experiencia que se ha implementado con resultados positivos, eficaz y útil en un contexto concreto (DAFP, 2018).

Experiencia o Actividad que funciona bien, produce buenos resultados, se recomienda como modelo.

Experiencia exitosa, probada y validada, merece ser compartida para ser adoptada por el mayor número de personas. (FAO, 2013).

GUARDIANES de tus DERECHOS  
Personería de Bogotá, D. C.

### ¿Por qué es importante documentar y compartir una Buena Práctica?

- Genera conocimiento organizacional, permite aprender de sus propias experiencias y de los otros.
- Evita que se repitan errores, se olviden las experiencias positivas y se pierdan oportunidades de mejorar las prácticas.
- Visibiliza el trabajo realizado en cada una de las delegadas a nivel institucional, distrital y mundial.

GUARDIANES de tus DERECHOS  
Personería de Bogotá, D. C.

### Características de una Buena Práctica:

- Exitosa**  
Pertinente estratégicamente, adoptada con éxito, tiene un impacto positivo, produce resultados con un nivel razonable de recursos y tiempo.
- Sostenible y técnicamente posible**  
Capacidad de la práctica de continuar siendo efectiva y permanecer en el tiempo (mediano y/o largo plazo). Posibilidad de repetirla, puede replicarse y ser adoptada por otros.
- Innovadora**  
Introduce modificaciones y novedades en un determinado procedimiento en búsqueda de una mayor productividad o al desarrollo de nuevos servicios.

02-GU-02- Guía para la Identificación, Documentación y Difusión de Buenas Prácticas

GUARDIANES de tus DERECHOS  
Personería de Bogotá, D. C.

### ¿Cómo identificar una Buena Práctica?

- Reflexión en experiencias (acciones, procesos y/o proyectos) participadas.
- Evaluación si la experiencia cumple con una o más características de una buena práctica.

Se pueden considerar:

- Experiencias que han generado buenos resultados e impacto.
- Procesos con resultados positivos y significativos para las diferentes partes interesadas.
- Acciones ejemplarizantes.
- Casos de éxito.
- Proyectos innovadores desarrollados.
- Nuevos procedimientos.

GUARDIANES de tus DERECHOS  
Personería de Bogotá, D. C.

### ¿Cómo documentar una Buena Práctica?

- Explicando quiénes son los principales actores o iniciadores de la misma.
- Explicando el contexto y el proceso.
- Explicando el cambio o innovación que se ha producido como resultado de su aplicación.
- Explicando los factores claves de éxito que han desencadenado el cambio positivo.
- Explicando cuáles son los riesgos y las limitaciones implícitos en la aplicación de la práctica.
- Explicando el impacto en la comunidad (en base a una evaluación y una validación)

02-FR-05- Documentar Buenas Prácticas- DGCJ

GUARDIANES de tus DERECHOS  
Personería de Bogotá, D. C.



PERSONAL DE BOGOTÁ, S. C.	FORMATO PARA DOCUMENTAR BUENAS PRÁCTICAS EN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	Código: 02-FR-05 Versión: 0 Página: 1 Fecha: 11/01/2022 Vigente desde: Octubre 2020									
<b>DEFINICIÓN</b>											
<p>¿Qué es una Buena Práctica?</p> <p>Es una experiencia que se ha implementado o tiene todos los elementos, se aplica y está en un contexto concreto (DICI, 2018). Una buena práctica es una práctica que se define buena en sí misma, pero que ha demostrado que funciona bien y produce buenos resultados, a par de ello, se recomienda como modelo. Se trata de una experiencia exitosa, que ha sido probada y validada, y que merece ser compartida con el fin de ser adoptada por el mayor número posible de personas (FACI, 2015).</p>											
<b>DATOS GENERALES DE LA BUENA PRÁCTICA</b>											
Nombre de la Buena Práctica											
Equipo que desarrolló la Buena Práctica											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre</th> <th>Dependencia</th> <th>Contacto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>			Nombre	Dependencia	Contacto						
Nombre	Dependencia	Contacto									
<b>CARACTERIZACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA</b>											
¿En qué consiste la Buena Práctica?											
¿Dónde se desarrolló la Buena Práctica? (dependencia y/o sede- entidad)											
¿Quiénes son los beneficiarios de la buena práctica?											

## 1.7 Desarrollo de las sesiones



Se realizaron tres sesiones al cronograma, en la cual se les permitió de manera equitativa contar con un lapso de 4 días para presentar un informe ejecutivo de máximo 4 páginas en donde se evidencie la respuesta a cada una de las preguntas que integran el formato de documentación de buenas prácticas, mencionadas a continuación:

1. ¿En qué consiste la Buena Práctica?
2. ¿Dónde se desarrolló la Buena Práctica? (dependencia y/o sede- entidad)
3. ¿Quiénes son los beneficiarios de la buena práctica? ¿Quiénes son sus usuarios o beneficiarios?
4. ¿Cómo se implementó la Buena Práctica?
5. Descripción de los resultados y beneficios que se obtuvieron, luego de la implementación de la buena práctica.
6. ¿Qué dificultades se presentaron durante el desarrollo de la Buena Práctica? ¿Cómo fueron superadas?
7. Descripción de las condiciones que se deben tener en cuenta para garantizar que la buena práctica pueda ser reproducida en otro lugar.
8. Conclusiones

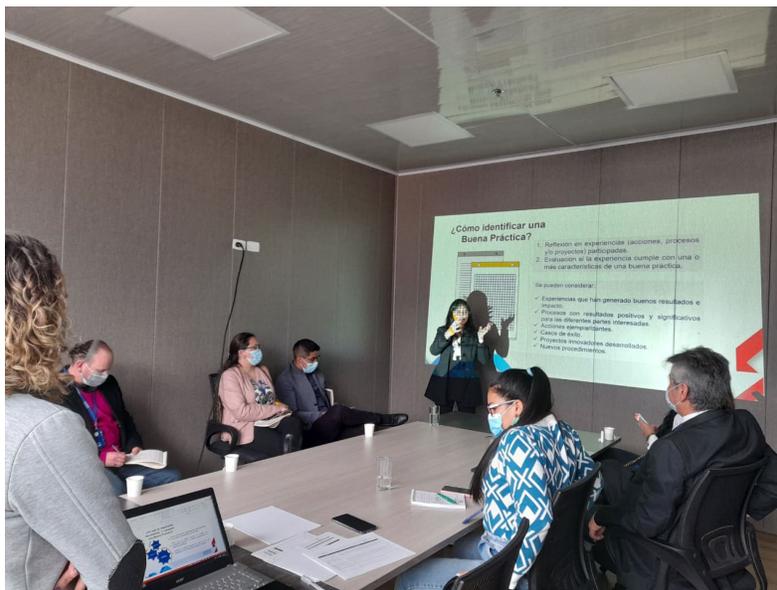
De igual manera se recomendó como anexo en los casos en que fuera posible muestra fotográfica de producto o material que se desarrolló o se usa para la ejecución de la buena práctica.

En cuanto a las entregas de cada informe de acuerdo con los grupos se estableció:

**SESION 1:** lunes 18 de abril de 2022

**Participaron:** P.D. para la Defensa y Protección de los Derechos Humanos; P.D. para la Familia y Sujetos de Especial Protección Constitucional y P.D. para la Protección de Víctimas del conflicto Armado. (Siete participantes registrados)

**Fecha de presentación buena práctica:** viernes 22 de abril de 2022



**SESION 2:** martes 19 de abril de 2022

**Participaron:** P.D. para la Orientación y Asistencia a Personas; P.D. para la Asistencia en Asuntos Jurisdiccionales y P.D. para la Defensa y Protección de los Derechos del Consumidor. (Siete participantes registrados)

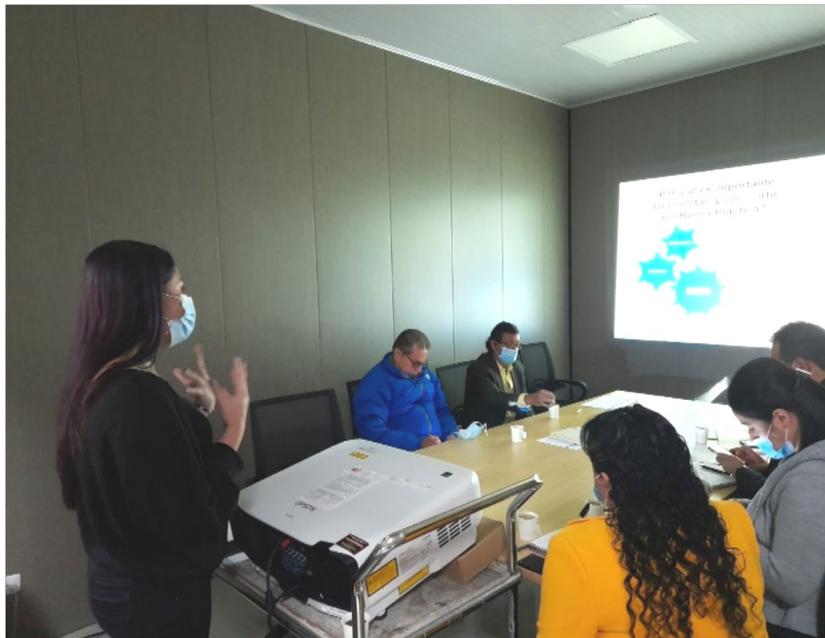
**Fecha de presentación buena práctica:** lunes 25 de abril de 2022



**SESION 3:** miércoles 20 de abril de 2022

**Participaron:** P.D. para Asuntos Penal I; P.D. para Asuntos Penal II y Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos. (Cuatro participantes registrados)

**Fecha de presentación buena práctica:** martes 26 de abril de 2022





Dentro de los informes ejecutivos recibidos se encuentran los siguientes:

1. P. D. para Protección de Víctimas del Conflicto Armado Interno - Caja de Herramientas Valientes Voces
2. P. D. para Protección de Víctimas del Conflicto Armado Interno - Niños y Niñas Agentes de Paz y Reconciliación
3. P. D. para la Defensa y Protección de los Derechos Humanos - Curso virtual "Prevención de trata de personas. Una mirada de derechos humanos"
4. P. D. para la Defensa y Protección de los Derechos Humanos - Diplomado de derechos humanos con énfasis en personas privadas de la libertad
5. P. D. para la Defensa y Protección de los Derechos Humanos - Jornadas de asistencia en regularización migratoria. Estatuto Temporal de Protección a Migrantes Venezolanos
6. P. D. para la Defensa y Protección de los Derechos Humanos - Promoción y defensa de derechos en el procedimiento de definición de la situación militar
7. P. D. para la familia y sujetos de especial protección constitucional - Servicio de valoración de apoyos para personas mayores de 18 años con discapacidad, en el marco de lo ordenado por la ley 1996 de 2019
8. P.D. para la Orientación y asistencia a las Personas y Personería Auxiliar - Línea de WhatsApp para orientación a la ciudadanía
9. P.D. para la Defensa y Protección de los Derechos del Consumidor - Acompañamiento al peticionario en el proceso de reclamación directa como requisito previo y obligatorio para ejercer la Acción de Protección al Consumidor
10. Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución a Conflictos – Tramite de solicitudes de conciliación virtual

11. P.D. para Penales I - Articulación Interinstitucional para la Intervención del Ministerio Público en Penal en Derechos de las Mujeres
12. Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución a Conflictos - Publicación Memorias 20 años del Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá D.C.
13. Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución a Conflictos – Publicaciones ABC
14. P.D. Para Asuntos Penales II - Manual De Intervención Del Ministerio Público En Materia Penal
15. P.D. Para Asuntos Penales II - Directorio De Entidades Para Presentar Requerimientos Ciudadanos

### 1.8 Matriz de valoración Buenas Prácticas

Para el análisis y valoración de las buenas prácticas, se desarrolló una matriz de ponderación de criterios, que permite a través de la clasificación de estos, establecer una puntuación y sustento que permitió evaluar cada una de las buenas prácticas presentadas.

Mediante las características esenciales que debe tener una buena práctica y puntuando la relevancia que cada una presenta, así:

<b>MATRIZ VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS</b>			
<b>Buenas Prácticas XXXXX</b>			
<b>EXITOSA Y PRODUCTIVA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Sus resultados generan gran impacto	0,0625		0
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625		0
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625		0
Su impacto ha sido validado con los beneficiarios	0,0625		0
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Exitosa y Productiva</b>			<b>0,00</b>
<b>TECNICAMENTE POSIBLE- POSIBILIDAD REPETIRLA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06		0
Es sencilla de aprender y replicar	0,06		0
Explica cómo fue desarrollada	0,13		0
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Técnicamente posible y Posibilidad repetirla</b>			<b>0,00</b>
<b>SOSTENIBLE</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Puede permanecer en el mediano/ largo plazo	0,13		0
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13		0
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Sostenibilidad</b>			<b>0,00</b>

INNOVADORA	Peso	Calificación	TOTAL
Mejoro procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25		0
<b>SUBTOTALES</b>	0,25		
<b>Total Innovación</b>			<b>0,00</b>
<b>TOTAL PESO VALORES</b>	<b>1,00</b>		
<b>TOTAL BUENA PRÁCTICA XXXX</b>			<b>0,00</b>

Los porcentajes para evaluar los criterios de cada una de las buenas prácticas recibidas son las siguientes:

Características/ Peso		Puntaje Criterio				
		Es una excelente buena práctica	Es una muy buena práctica	Es buena práctica	No tiene los suficientes elementos de una buena práctica	No se considera una buena práctica
Exitosa y Productiva	0,25	1,25	1	0,75	0,5	0,25
Técnicamente posible	0,25	1,25	1	0,75	0,5	0,25
Sostenible	0,25	1,25	1	0,75	0,5	0,25
Innovadora	0,25	1,25	1	0,75	0,5	0,25
	1	5	4	3	2	1

Calificación Items		Criterio	Rango
No hay	1	Es una excelente BP	De 4, 1 a 5 puntos
Muy bajo	2	Es una muy BP	De 3, 1 a 4 puntos
Medio	3	Es buena práctica	De 2, 1 a 3 puntos
Alto	4	No tiene suficientes elementos de BP	De 1, 1 a 2 puntos
Muy alto	5	No se considera una BP	1 punto

## 2. DOCUMENTACIÓN Y ANÁLISIS DE BUENAS PRÁCTICAS RECIBIDAS



A continuación se presentan los resultados preliminares del ejercicio relacionado con el levantamiento de buenas prácticas:

### 2.1 Informe Caja de Herramienta Valientes Voces - P.D. para Protección de Víctimas del Conflicto Armado Interno

La iniciativa nace como propuesta para fortalecer el proceso de sensibilización y formación de capacidades mediante la participación, en actividades lúdicas para niños, niñas y adolescentes víctimas del conflicto armado, que promueve sus derechos, los escucha y les ayuda a sanar sus vivencias. Iniciativa apoyada por UNICEF, que fue construida en el marco del 'Taller de la Alegría' que integra elementos artísticos y pedagógicos, como parte de las acciones de atención psicosocial que se brindan desde la Entidad.

Esta Caja de Herramientas consiste en una casa que incluye: 1 teatrino (la caja), 1 cartilla pedagógica, 1 CD de música, 1 DVD Película Pequeñas Voces, 1 cartilla para colorear. 1

cancionero. Además de ello incluye una transferencia metodológica dirigida a agentes educativos que van a implementar las actividades de la caja.

Su implementación y se desarrollo fue a través de cuatro fases:

- ✚ Fase de alistamiento: El equipo de la Delegada realizó las gestiones pertinentes para la producción musical del CD, juguetes sonoros, así como la sesión de derechos de uso de la película Valientes voces. Así mismo, hizo la construcción metodológica de la cartilla de actividades y la cartilla para colorear
- ✚ Fase de producción: Se realizaron las gestiones para la producción musical con la Universidad de San Buenaventura y se realizando la diagramación de todo el material con el apoyo de la oficina de comunicaciones de la Personería de Bogotá.
- ✚ Fase de transferencia: Se realizó un piloto con un colegio del distrito, posteriormente se convocó a instituciones del distrito a participar de la herramienta, realizando transferencia metodológica y lanzamiento de la Caja de herramientas.
- ✚ Fase de implementación: se efectuó con la entrega física de las cajas de herramientas a los docentes y/o instituciones que participaron de la transferencia metodológica.

Imagen de lanzamiento y promoción de la Caja de herramientas Valientes Voces.



A continuación, se presenta la evaluación realizada a la propuesta de buenas prácticas cuyos resultados **la avalan dentro de un puntaje de 3.75 como una muy buena práctica** que dentro de sus inicios logro una aceptación positiva, tuvo un seguimiento a los resultados que se esperaban, adicional un apoyo valioso por parte de la UNICEF.

### 2.1.1 Valoración Buena Práctica

<b>MATRIZ VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS</b>			
<b>Buenas Prácticas Caja de Herramientas Valientes Voces</b>			
<b>EXITOSA Y PRODUCTIVA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Sus resultados generan gran impacto	0,0625	5	0,3125
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625	4	0,25
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625	4	0,25
Su impacto ha sido validado con los beneficiarios	0,0625	1	0,0625
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Exitosa y Productiva</b>			<b>0,88</b>
<b>TECNICAMENTE POSIBLE- POSIBILIDAD REPETIRLA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06	4	0,25
Es sencilla de aprender y replicar	0,06	4	0,25
Explica como fue desarrollada	0,13	5	0,625
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Técnicamente posible y Posibilidad repetirla</b>			<b>1,13</b>
<b>SOSTENIBLE</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Puede permanecer en el mediano/ largo plazo	0,13	5	0,625
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13	1	0,125
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Sostenibilidad</b>			<b>0,75</b>
<b>INNOVADORA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Mejoro procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25	4	1
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Innovación</b>			<b>1,00</b>
<b>TOTAL PESO VALORES</b>	<b>1,00</b>		
<b>TOTAL BUENA PRÁCTICA Caja de Herramientas Valientes Voces</b>			<b>3,75</b>

Por esta razón, se sugiere tener esta buena práctica dentro de futuros convenios o acuerdos de cooperación, no solo por los buenos resultados obtenidos, sino porque es una práctica considerada como sostenible, que ha dejado el nombre de la entidad con buen posicionamiento y debe trascender con todas las mejoras que se requieran de acuerdo con la situación actual que se viva a nivel ciudad, departamento y país y que cada administración implemente con la finalidad de fortalecer el proyecto.

### 2.2. Informe Niños Agentes de Paz y Reconciliación – P.D. para Protección de Víctimas del Conflicto Armado Interno

Proyecto pedagógico desarrollado dentro del marco de la atención psicosocial que se presta desde la Entidad a la niñez y juventudes; está dirigido a niños y niñas en edad escolar del distrito capital, que busca la promoción de la paz y la reconciliación a partir del reconocimiento del derecho a la participación efectiva de los niños y niñas participantes.

Esta iniciativa consiste en la construcción e implementación de una estrategia sistemática para que la niñez conozca de la paz y la reconciliación y a través de ella pueda construir y desarrollar iniciativas como agentes efectivos en relación a la paz y la reconciliación, cuyo propósito es incidir directamente en su entorno próximo.

Cuenta con una cartilla didáctica, lúdica muy amigable con los niños y niñas que sean vinculados a actividades relacionadas con estos temas, la cual está conformada por cinco (5) sesiones que brindan bienvenida a través de un saludo y la presentación del avatar don Zorro en donde cada sesión se conecta entre si fomentando el desarrollo de habilidades que permite frente a posibles peligros actuar y reaccionar bajo la temática de construcción de paz y reconciliación.

**Imagen avatar Don Zorro de la cartilla didáctica.**



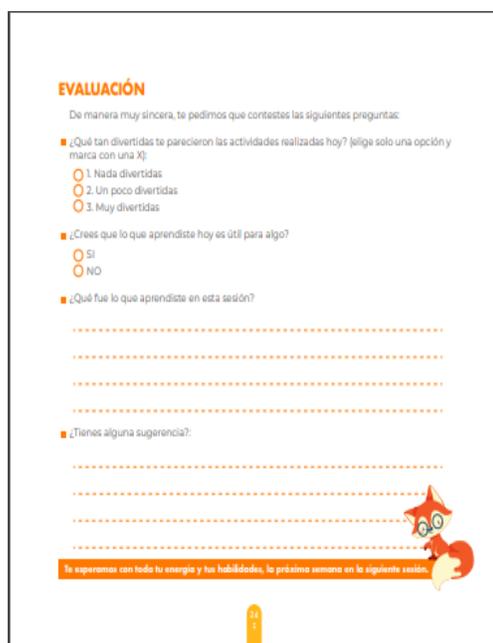
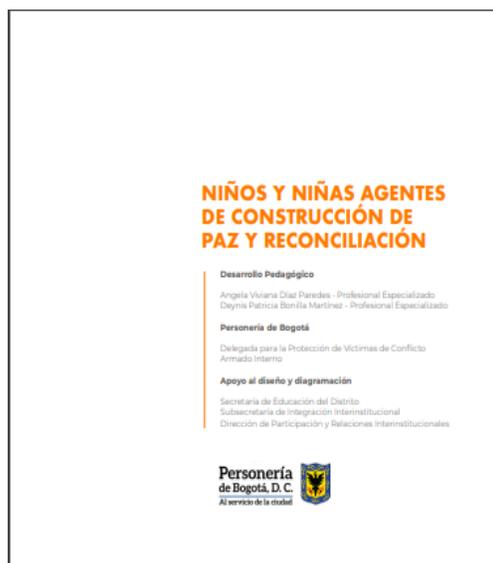
Cada una de las sesiones cuenta con actividades a realizar y evaluación de habilidades y conocimientos adquiridos.

Para el desarrollo de la buena práctica se tuvieron en cuenta cuatro fases, que fueron desarrolladas dentro de un periodo de 8 meses:

- ✚ Fase 1 Construcción metodológica para implementación de iniciativas de paz
- ✚ Fase 2 Implementación de las sesiones pedagógicas con niños y niñas
- ✚ Fase 3 Construcción y desarrollo de iniciativas de paz por parte de los NNA
- ✚ Fase 4 Sistematización y divulgación.

Para la implementación se realizaron sesiones virtuales donde participaron dos entidades de educación distrital (sección primaria) de las localidades de Bosa y Ciudad Bolívar, teniendo acogida por parte de los menores participantes; el material físico fue distribuido a los participantes del proceso con la finalidad de que ellos no solo lo conocieran, sino también lo compartieran dentro de sus familias.

## Imagen Cartilla Didáctica Niños y Agentes de Paz y Reconciliación



A continuación, se presenta la evaluación realizada a la propuesta de buenas prácticas cuyos resultados **la avalan dentro de un puntaje de 2.88 como una buena práctica.**

### 2.2.1 Valoración Buena Práctica

<b>Buenas Prácticas Niños y Niñas Agentes de Paz</b>			
<b>EXITOSA Y PRODUCTIVA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Sus resultados generan gran impacto	0,0625	4	0,25
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625	3	0,1875
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625	5	0,3125
Su impacto ha sido validado con los beneficiar	0,0625	5	0,3125
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Exitosa y Productiva</b>			<b>1,06</b>
<b>TECNICAMENTE POSIBLE- POSIBILIDAD REPETIRLA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06	3	0,1875
Es sencilla de aprender y replicar	0,06	4	0,25
Explica como fue desarrollada	0,13	4	0,5
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Técnicamente posible y Posibilidad repetirla</b>			<b>0,94</b>
<b>SOSTENIBLE</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Puede permanecer en el mediano/ largo plazo	0,13	2	0,25
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13	1	0,125
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Sostenibilidad</b>			<b>0,38</b>
<b>INNOVADORA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Mejoro procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25	2	0,5
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Innovación</b>			<b>0,50</b>
<b>TOTAL PESO VALORES</b>	<b>1,00</b>		
<b>TOTAL BUENA PRÁCTICA Niños y Niñas Agentes de Paz</b>			<b>2,88</b>

Por esta razón, se sugiere utilizarla en espacios como la sala de juegos para niños que se ofrece a los usuarios en la sede del CAC, fortalecer el uso de la cartilla acompañada de sensibilizaciones alusivas al tema, que impulsen en los niños el empoderan de la participación efectiva como un derecho que les permite incidir y transformar su contexto a través del Programa CIMA y buscar su posibilidad de inclusión dentro de las buenas practicas Caja de Herramientas Valientes Voces para que al encontrar el apoyo de un ente y organismo de cooperación se beneficien los proyectos de forma mutua por tener correlación.

### 2.3. Curso virtual "Prevención de trata de personas. Una mirada de derechos humanos"

Esta iniciativa se denomina curso virtual “Prevención de trata de personas. Una mirada de derechos humanos” y fue se desarrollada con la participación de la Personería de Bogotá D.C., la Secretaría de Educación y el Centro de Estudios Socio Jurídicos Latinoamericanos- CESJUL. Quienes hacen parte de la mesa de prevención del Comité para la Lucha Contra la Trata de Personas en la ciudad de Bogotá, el curso finalizó el 30 de julio de 2021 en el día

internacional de lucha contra la trata de personas, con una actividad desde las 8 am, por el canal de YouTube de la Personería de Bogotá.

El curso se desarrolló desde el canal de YouTube del Centro de Estudios Socio jurídicos Latinoamericanos-CESJUL y tuvo una duración de (40) horas, con cuatro (4) módulos de siete (7) secciones cada una con una duración de 3 horas, el enlace para acceder es:

<https://www.youtube.com/playlist?list=PLgc43rSxJEx4m8HaEmti26OXgeEOJP7h0>

Además, los participantes debían desarrollar una serie de actividades de carácter autónomo como: Lecturas, guías, tareas, entre otras, los cuales se pueden observar en:

[https://personeriabogota-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/mevillamil\\_personeriabogota\\_gov\\_co/Ehc7INQccvhGhZFjA574jC8BNfQcv8KUwLvarB8IMbo2yA?e=aGKdl5](https://personeriabogota-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/mevillamil_personeriabogota_gov_co/Ehc7INQccvhGhZFjA574jC8BNfQcv8KUwLvarB8IMbo2yA?e=aGKdl5)

La actividad se orientó a Lideresas y líderes comunitarios y organizaciones sociales con liderazgos y procesos de prevención en los territorios advertidos por las Alertas Tempranas 023 y 046 de la Defensoría del Pueblo.

### 2.3.1 Valoración Buena Práctica

<b>MATRIZ VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS</b>			
<b>Buenas Prácticas Curso virtual "Prevención de trata de personas. Una mirada de derechos humanos"</b>			
<b>EXITOSA Y PRODUCTIVA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Sus resultados generan gran impacto	0,0625	3	0,1875
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625	2	0,125
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625	5	0,3125
Su impacto ha sido validado con los beneficiarios	0,0625	1	0,0625
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Exitosa y Productiva</b>			<b>0,69</b>
<b>TECNICAMENTE POSIBLE- POSIBILIDAD REPETIRLA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06	4	0,25
Es sencilla de aprender y replicar	0,06	4	0,25
Explica como fue desarrollada	0,13	5	0,625
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Técnicamente posible y Posibilidad repetirla</b>			<b>1,13</b>
<b>SOSTENIBLE</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Puede permanecer en el mediano/ largo plazo	0,13	5	0,625
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13	5	0,625
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Sostenibilidad</b>			<b>1,25</b>
<b>INNOVADORA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Mejoro procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25	3	0,75
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Innovación</b>			<b>0,75</b>
<b>TOTAL PESO VALORES</b>	<b>1,00</b>		
<b>TOTAL BUENA PRÁCTICA Curso virtual "Prevención de trata de personas. Una mirada de derechos humanos"</b>			<b>3,81</b>

Se evidencia que el **Curso virtual "Prevención de trata de personas. Una mirada de derechos humanos"** se puntúa en **3.81** como una muy buena práctica de la Personería de Bogotá, digna de ser replicada y orientada a otros participantes o interesados no solo en la capital de la república, sino en otros escenarios en cualquier ciudad e incluso se puede adaptar para otros contextos internacionales.

Es de anotar que la estrategia de alianzas resulta exitosa, por que surge el intercambio de conocimiento, las relaciones con otras entidades, sino además el notable posicionamiento de la Personería de Bogotá, en la promoción y defensa de derechos.

- ✚ Es importante conocer o explicar del porqué se orientó a Lideresas y líderes comunitarios y organizaciones sociales con liderazgos y procesos de prevención en los territorios advertidos por las **Alertas Tempranas 023 y 046** de la Defensoría del Pueblo.
- ✚ En la sección No. 7 de YouTube se explicaron las condiciones para la certificación, en ella se indica, que quien haya asistido a un total de cuatro (4) secciones, con el debido diligenciamiento de la asistencia y el número total de actividades autónomas. Sin embargo, en el formato de buenas prácticas se especifica que se certificó a quien hubiera cumplido con cinco (5) secciones. Lo cual genera ambigüedad en la información.
- ✚ El Curso virtual "Prevención de trata de personas. Una mirada de derechos humanos", tuvo una evaluación final, la cual diligenciaron 166 personas. Pero no se encontró el consolidado, ni un análisis de esta.
- ✚ La sensibilización observada en el curso muestra el éxito de la buena práctica, aunque sería importante conocer si la mesa de prevención del Comité para la Lucha Contra la Trata de Personas en la ciudad de Bogotá existe aún y que balance realizó del curso. Por otro parte conocer que paso con los participantes de este curso, se continuó con la relación, se amplió el comité, hicieron red, etc.

## 2.4. Diplomado de derechos humanos con énfasis en personas privadas de la libertad

La buena práctica es liderada **por PD para la Defensa y Protección de los Derechos Humanos** se refiere al desarrollo de un diplomado como espacio pedagógico de construcción, cuya temática principal fue los derechos humanos, realizado en alianza con la Universidad Católica de Colombia, dirigido a personas privadas de la libertad y personal de custodia y vigilancia de Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional-ERON de Bogotá.

Durante el 2017, 2018 y 2019 se certificaron más de 300 personas con 120 horas de estudio y la elaboración de un trabajo final.

El diplomado otorgó beneficios tanto para las personas privadas de la libertad, ya que este aportó a su proceso de redención de pena, como para garantizar el derecho a la educación de la población penitenciaria y a la cualificación del tratamiento penitenciario, en armonía con el marco nacional e internacional de los derechos humanos.



## 2.4.1 Valoración Buena Práctica

MATRIZ VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS			
Buenas Prácticas Diplomado derechos humanos			
EXITOSA Y PRODUCTIVA	Peso	Calificación	TOTAL
Sus resultados generan gran impacto	0,0625	4	0,25
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625	5	0,3125
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625	5	0,3125
Su impacto ha sido validado con los beneficiarios	0,0625	5	0,3125
<b>Total Exitosa y Productiva</b>			<b>1,19</b>
TECNICAMENTE POSIBLE- POSIBILIDAD REPETIRLA	Peso	Calificación	TOTAL
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06	4	0,25
Es sencilla de aprender y replicar	0,06	4	0,25
Explica como fue desarrollada	0,13	3	0,375
<b>Total Técnicamente posible y Posibilidad repetirla</b>			<b>0,88</b>
SOSTENIBLE	Peso	Calificación	TOTAL
Puede permanecer en el mediano/ largo plazo	0,13	3	0,375
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13	3	0,375
<b>Total Sostenibilidad</b>			<b>0,75</b>
INNOVADORA	Peso	Calificación	TOTAL
Mejoro procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25	3	0,75
<b>Total Innovación</b>			<b>0,75</b>
<b>TOTAL BUENA PRÁCTICA DIPLOMADO DERECHOS HUMANOS</b>			<b>3,56</b>

Con un puntaje de 3.56, el diplomado de derechos humanos es considerada una muy buena práctica que como afirman sus autores: *“puede extenderse a otros centros penitenciarios y carcelarios del país, como una experiencia que la Personería de Bogotá puede compartir con otras entidades del orden regional y nacional. Es viable establecer alianzas con otras instituciones de educación superior públicas o privadas que, en el marco de sus procesos de formación y/o práctica estudiantil, o de responsabilidad social, se sumen a replicar la experiencia”.*

## 2.5. Jornadas de asistencia en regularización migratoria. Estatuto Temporal de Protección a Migrantes Venezolanos.

En vista de la necesidad regularización de la población migrante de Venezuela, el Gobierno nacional expidió el Decreto 216 de 2021 “por medio del cual se adopta el Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos Bajo Régimen de Protección Temporal y se dictan otras disposiciones en materia migratoria”. El cual fue reglamentado por la Resolución 0971 del 28 de abril de 2021 expedida por la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia. Por lo tanto, se generó el Registro Único de Migrantes Venezolanos-RUMV y el registro biométrico. Lo cual tiene como fecha límite el 28 de mayo de 2022.

Dado lo anterior la Personería de Bogotá, a través de la PD para la Defensa y Protección de los Derechos Humanos, decidió contribuir a que un mayor número de población logre regularizar su estatus migratorio a través del Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos-ETPMV. Para ello planteo una serie de jornadas masivas en conjunto con Migración Colombia Regional Andina, la Agencia de las Naciones Unidas para los Refugiados-ACNUR Bogotá, y organizaciones de la sociedad civil que trabajan en la promoción de derechos de población migrante y refugiada (Mahuampi ONG y Refugiados Unidos).

Según migración Colombia en Bogotá residen más de 393 mil personas de nacionalidad venezolana, localizadas principalmente en las localidades de Kennedy, Suba, Bosa y Engativá. Las jornadas realizadas y programadas en el 2022 cuentan con los siguientes servicios:



Tomado de: <https://www.youtube.com/watch?v=xBVQAbuzrdU>

- Asistencia en la realización del Registro Único de Migrantes Venezolanos-RUMV (a cargo de la Personería de Bogotá con el apoyo de ACNUR).

- Asistencia en la elaboración o revisión de modelos de prueba sumaria (declaraciones juramentadas) para el Registro Único de Migrantes Venezolanos-RUMV (a cargo de la Personería de Bogotá con el apoyo de ACNUR).
- Registro biométrico de quienes realicen el Registro Único de Migrantes Venezolanos-RUMV durante la jornada (a cargo de Migración Colombia Regional Andina).
- Entrega de cien (100) Permisos por Protección Temporal, a personas previamente contactadas (a cargo de Migración Colombia Regional Andina).
- Afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud de las personas que reciban su Permiso por Protección Temporal (a cargo del programa Comunidades Saludables de USAID, implementado por ABT Associates)

**GUARDIANES de tus DERECHOS**  
Personería de Bogotá, D. C.

**2- Jornada de asistencia Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos**

¿Ya realizaste el Registro Único de Migrantes Venezolanos – RUMV?  
¿Ya cuentas con registro biométrico?  
Aún estás a tiempo de obtener el Permiso por Protección Temporal – PPT.

Recuerda que el plazo para realizar el Registro Único de Migrantes Venezolanos – RUMV termina el **28 de mayo de 2022**. No te quedes por fuera de los beneficios del Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos – ETPMV.

**26**  
MARTES

ABRIL

Centro de Atención a la Comunidad – CAC  
Calle 16 No. 9 – 15  
**8:00 a. m.**  
**a 12:00 m.**

Tomado de:

<https://www.facebook.com/PersoneriaDeBogota/photos/a.1104797512941923/5147061615382139/>

El 17 de noviembre de 2021 se llevó a cabo la primera jornada que brindó asistencia a 55 personas. El 28 de marzo de 2022 se realizó la segunda jornada, con una asistencia de 168 personas. La tercera jornada se llevará a cabo el 26 de abril de 2022 y La cuarta el 16 de mayo. Estas dos últimas no registran datos porque la entrega del formato de buenas prácticas tenía plazo de remitirse el día 25 de abril. Estas jornadas fueron apoyadas por la Oficina de prensa de la Personería de Bogotá.



Tomado de:

<https://cs-cz.facebook.com/PersoneriaDeBogota/photos/a.1104797512941923/5100510616703906/?type=3&theater>

## 2.5 Valoración Buena Práctica

<b>MATRIZ VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS</b>			
<b>Buenas Prácticas Jornadas de asistencia en regularización migratoria. Estatuto Temporal de Protección a Migrantes Venezolanos.</b>			
<b>EXITOSA Y PRODUCTIVA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Sus resultados generan gran impacto	0,0625	3	0,1875
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625	3	0,1875
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625	2	0,125
Su impacto ha sido validado con los beneficiarios	0,0625	4	0,25
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Exitosa y Productiva</b>			<b>0,75</b>
<b>TECNICAMENTE POSIBLE- POSIBILIDAD REPETIRLA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06	3	0,1875
Es sencilla de aprender y replicar	0,06	4	0,25
Explica como fue desarrollada	0,13	3	0,375
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Técnicamente posible y Posibilidad repetirla</b>			<b>0,81</b>
<b>SOSTENIBLE</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Puede permanecer en el mediano/ largo plazo	0,13	5	0,625
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13	3	0,375
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Sostenibilidad</b>			<b>1,00</b>
<b>INNOVADORA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Mejoro procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25	4	1
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Innovación</b>			<b>1,00</b>
<b>TOTAL PESO VALORES</b>	<b>1,00</b>		
<b>TOTAL BUENA PRÁCTICA Jornadas de asistencia en regularización migratoria. Estatuto Temporal de Protección a Migrantes Venezolanos.</b>			<b>3,56</b>

En vista de la necesidad de regularización de la población venezolana ubicada en la ciudad de Bogotá, la Personería de Bogotá opto por las **Jornadas de asistencia en regularización**

**migratoria. Estatuto Temporal de Protección a Migrantes Venezolanos**, las cuales están en desarrollo y se continuarán hasta que la normatividad lo permita.

Se valora como muy buena práctica con un puntaje de 3.56, por el componente de atención y exitosa por qué incluyen otros servicios indispensables para esta población, tal es el caso de: la Afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, además muestra que el sistema de alianzas con: Migración Colombia Regional Andina, la Agencia de las Naciones Unidas para los Refugiados-ACNUR Bogotá, y organizaciones de la sociedad civil que trabajan en la promoción de derechos de población migrante y refugiada (Mahuampi ONG y Refugiados Unidos), duplica la atención, beneficiando principalmente a los migrantes.

Se resalta el hecho de que se involucren otras dependencias de la Personería de Bogotá ya que evidencia interna y externamente los servicios e impactos que tienen estas jornadas, generando procesos de reconocimiento y conocimiento a través de la experiencia indirecta.

- ✚ Es preciso que la evaluación de dicha jornada se registre para dar cuenta del éxito de la jornada.
- ✚ Conocer que puertas se le abre a esta población luego de las jornadas y documentar casos de éxito.
- ✚ Identificar si los contactos y alianzas se pueden mantener o extender a otras dependencias de Personería de Bogotá.
- ✚ En lo posible realizar seguimiento de los beneficiarios de las jornadas desarrolladas.

## **2.6. Promoción y defensa de derechos en el procedimiento de definición de la situación militar - PD para la Defensa y Protección de los Derechos Humanos.**

En el ejercicio de la obligación que tienen los ciudadanos de definir su situación militar, la aplicación de la objeción de conciencia y en general a la garantía de no vulneración de sus derechos, la Personería de Bogotá D.C., se involucra de manera activa en la necesidad que tienen los jóvenes de conocer y asesorarse en dicha materia.

Por lo tanto, la delegada partiendo de los diferentes requerimientos que se han presentado en la entidad implemento su estrategia para el acompañamiento y seguimiento en las jornadas de reclutamiento establecidas en las zonas 13 y 15 de Bogotá.

## 2.6.1 Valoración Buena Práctica

MATRIZ VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS			
Promoción y defensa de derechos en el procedimiento de definición de la situación militar			
EXITOSA Y PRODUCTIVA	Peso	Calificación	TOTAL
Sus resultados generan gran impacto	0,0625	5	0,3125
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625	3	0,1875
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625	3	0,1875
Su impacto ha sido validado con los beneficiarios	0,0625	4	0,25
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Exitosa y Productiva</b>			<b>0,94</b>
TECNICAMENTE POSIBLE - POSIBILIDAD REPETIRLA	Peso	Calificación	TOTAL
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06	4	0,25
Es sencilla de aprender y replicar	0,06	5	0,3125
Explica como fue desarrollada	0,13	5	0,625
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Técnicamente posible y Posibilidad repetirla</b>			<b>1,19</b>
SOSTENIBLE	Peso	Calificación	TOTAL
Puede permanecer en el mediano/ largo plazo	0,13	5	0,625
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13	1	0,125
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Sostenibilidad</b>			<b>0,75</b>
INNOVADORA	Peso	Calificación	TOTAL
Mejoro procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25	4	1
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Innovación</b>			<b>1,00</b>
<b>TOTAL PESO VALORES</b>	<b>1,00</b>		
<b>TOTAL BUENA PRÁCTICA</b>			<b>3,88</b>

La información contenida en el documento muestra de manera detallada y clara cuales son los alcances de esta buena práctica y cuenta con material de apoyo que lo respalda.

La evaluación realizada a la propuesta de buenas prácticas arroja como resultado **un puntaje de 3.88 como una muy buena práctica** teniendo en cuenta que la búsqueda de este acompañamiento por parte de las instituciones educativas evidencia la aceptación que han tenido los jóvenes quienes siempre requerirán de una guía profesional y defensora de sus derechos. También se ha logrado el reconocimiento por parte de diferentes entidades como el Ejército Nacional, a los funcionarios y/o contratistas que intervienen desde la Entidad y demás organizaciones, de manera que genera reconocimiento de la Entidad a nivel de juventudes como una aliada de la ciudadanía.

Es importante fortalecerla ampliando los conocimientos de todos los funcionarios y contratistas no solo de la dependencia que la lidera si no de la entidad, para que desde cualquier área se pueda direccionar de manera idónea. Por esta razón, **es importante continuar con esta excelente práctica y tenerla presente compartir su experiencia y así replicarla en otros territorios.**

## 2.7. Servicio de Valoración de Apoyos para Personas Mayores de 18 años con Discapacidad – P.D. para la Familia y Sujetos de Especial Protección Constitucional

Esta iniciativa se enfoca en prestar el servicio de valoración de apoyos para las personas con discapacidad, de acuerdo a lo establecido por la Ley 1996 de 2019, el cual está reglamentado por el Decreto 487 de 2022, este es solicitado por los juzgados de familia de Bogotá, dentro del proceso de adjudicación judicial de apoyos o por la persona que presenta discapacidad, de acuerdo con el caso, la persona no pueda manifestar su voluntad es entonces cuando la solicitud es realizada por su red de apoyo.

Teniendo en cuenta que la Ley 1996 en su Capítulo V, define la valoración de apoyos como el proceso que se realiza con base en estándares técnicos y que tiene como finalidad determinar cuáles son los apoyos formales que requiere una persona para tomar decisiones relacionadas con el ejercicio de la capacidad jurídica y por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad.

A partir de esto, se estructuró un esquema que permite realizar visita domiciliaria, visita en hogares o instituciones, visita en unidades de atención médica y adelantar sesiones remotas por medios virtuales, que beneficia a personas con discapacidad mayores de 18 años y sus familiares, pero también, a redes de apoyo de las personas con discapacidad y juzgados de familia en la ciudad.

La iniciativa de buena práctica se encuentra conformada por dos etapas, la primera orienta, informa y aclara a las personas dudas relacionadas con la Ley 1996 – 2019 para que puedan escoger los mecanismos más idóneos para la formalización de los apoyos; la segunda etapa brinda asistencia cuando la persona requiere la formalización del apoyo por la vía judicial entonces se asigna un facilitador para adelantar las acciones necesarias para consolidar el informe final que se entrega al juzgado o al peticionario.

Para el desarrollo de esta iniciativa y su puesta en marcha, se dieron las siguientes fases:

- ✚ Proceso de transferencia de conocimientos sobre la ley 1996 de 2019 y sus mecanismos para la formalización de apoyos, al interior de la delegada y otras áreas de la entidad.
- ✚ Transferencia de Conocimiento mediante Seminario teórico práctico sobre la ley 1996 de 2019 con intensidad de 42 horas, dirigido al talento humano tanto de la Personería Delegada para la Familia y Sujetos de Especial Protección Constitucional como de la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.
- ✚ Proceso de desarrollo del procedimiento para la prestación del servicio, con sus respectivos formatos.

- ✚ Proceso de asignación de función de valoración Resolución 325 de 2021.
- ✚ Proceso de creación equipo de profesionales psicosociales agrupados por duplas para la prestación del servicio de valoración de apoyos.
- ✚ Proceso de coordinación con la Defensoría del Pueblo y Alcaldía Mayor de Bogotá, con el fin de evitar duplicidad en los procesos y desgaste institucional.
- ✚ Puesta en marcha del procedimiento y formatos diseñados.

Durante la vigencia 2022 esta buena práctica ha recibido un total de 279 solicitudes de valoraciones de apoyo, de las cuales 177 corresponden a juzgados de familia de Bogotá; 78 son de personas con discapacidad y 24 pertenecen a las redes de apoyo.

### 2.7.1 Valoración Buena Práctica

<b>MATRIZ VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS</b>			
<b>Buenas Prácticas Servicio de Valoración de Apoyos para Personas Mayores de 18 años con Discapacidad</b>			
<b>EXITOSA Y PRODUCTIVA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Sus resultados generan gran impacto	0,0625	3	0,1875
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625	5	0,3125
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625	5	0,3125
Su impacto ha sido validado con los beneficiar	0,0625	1	0,0625
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Exitosa y Productiva</b>			<b>0,88</b>
<b>TECNICAMENTE POSIBLE - POSIBILIDAD REPETIRLA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06	4	0,25
Es sencilla de aprender y replicar	0,06	4	0,25
Explica como fue desarrollada	0,13	5	0,625
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Técnicamente posible y Posibilidad repetirla</b>			<b>1,13</b>
<b>SOSTENIBLE</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Puede permanecer en el mediano/ largo plazo	0,13	4	0,5
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13	1	0,125
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Sostenibilidad</b>			<b>0,63</b>
<b>INNOVADORA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Mejoro procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25	2	0,5
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Innovación</b>			<b>0,50</b>
<b>TOTAL PESO VALORES</b>	<b>1,00</b>		
<b>TOTAL BUENA PRACTICA Servicio de Valoración de Apoyos para Personas Mayores de 18 años con Discapacidad</b>			<b>3,13</b>

La evaluación realizada a la propuesta de buenas prácticas cuyos resultados **la avalan dentro de un puntaje de 3.13 como una muy buena práctica.**

Por esta razón, **se sugiere buscar el apoyo y mecanismos que se requieran para fortalecer la actividad que se viene desarrollando, más aún cuando esta tiene un desarrollo transversal con la Defensoría del Pueblo y la Alcaldía Mayor.**

## 2.8. Línea de WhatsApp para orientación a la ciudadanía.

La iniciativa es liderada en la **Personería Delegada para la Orientación y Asistencia a las Personas** y surge de la necesidad de tener un canal de comunicación ágil y directo para atención al ciudadano, así es como en el 2019 se implementa una línea de WhatsApp como canal de atención, siendo la Personería pionera en usar esta aplicación para comunicarse con los ciudadanos entre las demás entidades de control.

Fue clave para la atención en medio de la pandemia y logró tener un 5% de participación dentro de los canales del servicio de orientación que prestó la PD para la Orientación y Asistencia a las Personas.

Su uso está institucionalizado, cuenta con protocolos de servicio y el uso de plantillas predefinidas que permiten enviar respuestas rápidas al ciudadano con información importante como horarios y lugares de atención según la temática a tratar.

The image shows a screenshot of the website for 'GUARDIANES de tus DERECHOS' (Personería de Bogotá, D. C.). The top navigation bar includes links for 'Inicio', 'La entidad', 'Servicios', 'Transparencia', 'Sala de prensa', and 'Extranet'. A search bar and language options (Inglés, Español) are also present. The main banner features the text 'Comprometidos con la Política de Servicio al Ciudadano' and a call to action 'Consulte el documento' with a download icon. Below the banner, a section titled 'Servicios en línea' displays seven icons representing different services: Tutelas, desacatos e impugnaciones; Requerimientos Ciudadanos PQRSO; Antecedentes Disciplinarios; Conciliaciones; WhatsApp; Línea 143; and Chat institucional.

## 2.8.1. Valoración Buena Práctica

<b>MATRIZ VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS</b>			
<b>Buenas Prácticas Línea de whatsapp para orientación a la ciudadanía</b>			
<b>EXITOSA Y PRODUCTIVA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Sus resultados generan gran impacto	0,0625	3	0,1875
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625	3	0,1875
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625	3	0,1875
Su impacto ha sido validado con los beneficiarios	0,0625	3	0,1875
<b>Total Exitosa y Productiva</b>			<b>0,75</b>
<b>TECNICAMENTE POSIBLE- POSIBILIDAD REPETIRLA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06	5	0,3125
Es sencilla de aprender y replicar	0,06	4	0,25
Explica como fue desarrollada	0,13	3	0,375
<b>Total Técnicamente posible y Posibilidad repetirla</b>			<b>0,94</b>
<b>SOSTENIBLE</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Puede permanecer en el mediano/ largo plazo	0,13	3	0,375
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13	4	0,5
<b>Total Sostenibilidad</b>			<b>0,88</b>
<b>INNOVADORA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Mejoro procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25	2	0,5
<b>Total Innovación</b>			<b>0,50</b>
<b>TOTAL BUENA PRÁCTICA LÍNEA WHATSAPP ORIENTACIÓN</b>			<b>3,06</b>

Con un puntaje de 3.06, la Línea de WhatsApp para orientación a la ciudadanía es considerada como una buena práctica la cual puede fortalecerse documentando el resultado de las mediciones de impacto que ha tenido en la ciudadanía y testimonios de experiencia de usuarios beneficiados con el aplicativo.

## 2.9. Acompañamiento al peticionario en el proceso de reclamación directa como requisito previo y obligatorio para ejercer la Acción de Protección al Consumidor - PD para la Defensa y Protección de los Derechos del Consumidor

La necesidad diaria de los ciudadanos de poder mostrar su inconformismo e incluso retractarse de la adquisición de un bien o servicio lleva a esta delegada a crear una iniciativa que permite a los consumidores la posibilidad de reclamar en los tiempos establecidos en las letras menudas de las comunicaciones y que en un gran porcentaje es totalmente desconocido al momento de una compra, razón por la cual dichas reclamaciones tienen poco éxito.

Adicionalmente y gracias al reconocimiento que se ha logrado adquirir con esta buena práctica, residentes de otras regiones han recurrido a la Personería de Bogotá D.C. para beneficiarse de este mecanismo de Acción de Protección al Consumidor, que se refiere a un documento de RECLAMACION DIRECTA construido por profesionales concededores del Estatuto del Consumidor y toda normatividad relacionada que de una manera clara y directa proporciona a la ciudadanía un instrumento de defensa.

La información contenida en el documento muestra de manera detallada los alcances de esta buena práctica al tiempo que nos da claridad sobre el punto de partida de la iniciativa, desde las necesidades de los ciudadanos hasta el compromiso de los funcionarios de la dependencia que no renuncian a brindar el mejor servicio sobre un derecho desconocido por los consumidores, que somos todos.

### 2.9.1. Valoración Buena Práctica

<b>MATRIZ VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS</b>			
<b>Acompañamiento al peticionario en el proceso de reclamación directa como requisito previo y obligatorio para ejercer la Acción de Protección al Consumidor</b>			
<b>EXITOSA Y PRODUCTIVA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Sus resultados generan gran impacto	0,0625	5	0,3125
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625	3	0,1875
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625	4	0,25
Su impacto ha sido validado con los beneficiarios	0,0625	5	0,3125
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Exitosa y Productiva</b>			<b>1,06</b>
<b>TECNICAMENTE POSIBLE- POSIBILIDAD REPETIRLA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06	4	0,25
Es sencilla de aprender y replicar	0,06	4	0,25
Explica como fue desarrollada	0,13	5	0,625
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Técnicamente posible y Posibilidad repetirla</b>			<b>1,13</b>
<b>SOSTENIBLE</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Puede permanecer en el mediano/ largo plazo	0,13	4	0,5
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13	1	0,125
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Sostenibilidad</b>			<b>0,63</b>
<b>INNOVADORA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Mejoro procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25	4	1
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Innovación</b>			<b>1,00</b>
<b>TOTAL PESO VALORES</b>	<b>1,00</b>		
<b>TOTAL BUENA PRÁCTICA</b>			<b>3,81</b>

La evaluación realizada a la propuesta de buenas prácticas arroja como resultado **un puntaje de 3.81 como una muy buena práctica** que debe mantenerse en el tiempo como muestra del empoderamiento de la Personería de Bogotá D.C., en la defensa de los consumidores.

#### **2.10. Tramite de Solicitudes de Conciliación Virtual – Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.**

Esta iniciativa de buena práctica, se enfoca en dar cumplimiento a las medidas establecidas por el Gobierno Nacional, en el entendido que los servidores públicos coordinarán el trabajo con los jefes inmediatos a través de las plataformas y líneas implementadas de atención al usuario y con la finalidad de privilegiar la virtualidad en época de confinamiento por la pandemia Covid-19 y posterior a este, se dispuso la continuidad de los servicios ofrecidos por la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos por medios virtuales, a fin de garantizar la prestación del servicio y haciéndolo sostenible en el tiempo, se desarrolló la estrategia para la radicación de solicitudes de conciliación para el trámite de conciliaciones de forma virtual que permitió la realización de audiencias, entrega de copias y constancias de expedientes de conciliación.

Esta práctica se enfocó en beneficiar a los usuarios a nivel nacional e internacional (personas naturales principalmente sujetas a especial protección constitucional o cuyas condiciones económicas les impidan acceder a otros medios alternativos de resolución de conflictos, así como también personas jurídicas), donde a través de la misma se dio continuidad en la prestación del servicio de conciliación durante la pandemia, el servicio virtual sigue vigente para las personas con discapacidad, o que por diferentes motivos no pueden realizar una conciliación de forma presencial, desarrollo tecnológico llamado **Conciweb** que ha permitido Recepcionar más de 3.500 solicitudes, a las cuales se les realiza el seguimiento correspondiente obteniendo un reporte mensual del mismo.

Imagen Portal Web Personería de Bogotá, D.C.



### 2.10.1. Valoración Buena Práctica

A continuación, se presenta la evaluación realizada a la propuesta de buenas prácticas cuyos resultados **la avalan dentro de un puntaje de 2.25 como una buena práctica**, de la cual se sugiere continuar fortaleciendo la misma, realizando campañas comunicativas que permitan hacerla conocer mucho más a la comunidad que requiera este servicio.

<b>MATRIZ VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS</b>			
<b>Buenas Prácticas Trámite de Solicitudes de Conciliación Virtual</b>			
<b>EXITOSA Y PRODUCTIVA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Sus resultados generan gran impacto	0,0625	4	0,25
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625	4	0,25
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625	5	0,3125
Su impacto ha sido validado con los beneficiarios	0,0625	1	0,0625
<b>SUBTOTALES</b>	0,25		
<b>Total Exitosa y Productiva</b>			<b>0,88</b>
<b>TECNICAMENTE POSIBLE- POSIBILIDAD REPETIRLA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06	4	0,25
Es sencilla de aprender y replicar	0,06	4	0,25
Explica como fue desarrollada	0,13	3	0,375
<b>SUBTOTALES</b>	0,25		
<b>Total Técnicamente posible y Posibilidad repetirla</b>			<b>0,88</b>
<b>SOSTENIBLE</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Puede permanecer en el mediano/ largo plazo	0,13	5	0,625
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13	1	0,125
<b>SUBTOTALES</b>	0,25		
<b>Total Sostenibilidad</b>			<b>0,75</b>
<b>INNOVADORA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Mejoro procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25	3	0,75
<b>SUBTOTALES</b>	0,25		
<b>Total Innovación</b>			<b>0,75</b>
<b>TOTAL PESO VALORES</b>	<b>1,00</b>		
<b>TOTAL BUENA PRACTICA Trámite de Solicitudes de Conciliación Virtual</b>			<b>3,25</b>

### 2.11. Articulación Interinstitucional para la Intervención del Ministerio Público en Penal en Derechos de las Mujeres – P.D. para Penales I

Con la finalidad de realizar y brindar desde la Entidad un apoyo a las mujeres procesos de violencia contra la mujer, en garantía de las víctimas, tales como impulsos procesales, solicitudes de medidas de protección, acompañamiento a las audiencias y diligencias, peticiones de desarchivo, entre otras, se desarrolló esta iniciativa ante la imposibilidad de conocer el 100% de los procesos con criterios que permitan realizar una alerta del mismo, y la finalidad de contar con insumos que faciliten detectar estas diligencias.

Esta situación llevo a realizar acercamientos con la Secretaría Distrital de la Mujer con la finalidad de establecer una articulación institucional sin desconocer las funciones legales de cada una de las Entidades, diálogos que permitieron el desarrollo y redacción de acuerdo de voluntades entre la Personería de Bogotá y la Secretaría Distrital de la Mujer.

Dentro del proceso de implementación de la buena práctica se lograron establecer los siguientes logros:

- ✚ Fortalecimiento en la intervención del Ministerio Público en los procesos donde la víctima es una mujer con enfoque de género, haciendo la intervención más oportuna, efectiva y visible.
- ✚ Articulación con Procuraduría que ha servido para disminuir el desplazamiento de funcionarios que ejercen Ministerio Público en la Personería identificándolos como agentes especiales, cuyas actuaciones han generado más confianza en la labor desarrollada desde la Personería.
- ✚ Desarrollo de insumo para las agencias especiales y detención de alertas de intervención de manera más rápida y eficaz.
- ✚ Participación en mesa técnica para la co-creación de indicadores de monitoreo desarrollados mediante un seguimiento de estrategia de acompañamiento a mujeres víctimas de violencia que se implementará en la URI de Puente Aranda. , que metodológicamente es liderará por UNODC en el marco de un convenio de Cooperación suscrito con dicha agencia con la Secretaría Distrital de la Mujer



**ACUERDO DE VOLUNTADES PARA LA COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL CELEBRADO ENTRE LA PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C. Y LA SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER DE BOGOTÁ D.C.**

Entre los suscritos a saber: CARLOS ENRIQUE SILGADO BETANCOURT, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía 79.469.604, en su calidad de Secretario General, actuando en nombre y representación de la Personería de Bogotá, D.C., identificada con el NIT 999.999.081-9, que para efectos del presente documento se denominará LA PERSONERÍA y, de otra parte, DIANA RODRÍGUEZ FRANCO, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía 52.716.626, en calidad de Representante Legal de la Secretaría Distrital de la Mujer de Bogotá, D.C., identificada con NIT 899999001 que para efectos del presente documento se denominará LA SECRETARÍA, hemos acordado celebrar el presente ACUERDO DE VOLUNTADES PARA LA COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL, previas las siguientes:

**CONSIDERACIONES**

Que la Constitución Política de Colombia consagra en su artículo 113 el principio de colaboración armónica entre los diferentes órganos del estado, y en su artículo 209 impone a las autoridades administrativas el deber de coordinar sus actuaciones en aras de lograr el cumplimiento de los fines del Estado.

Que el artículo 6° de la Ley 489 de 1998 "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones", establece que las autoridades administrativas deben garantizar la armonía en el ejercicio de sus respectivas funciones para lograr los fines y cometidos estatales para lo cual prestarán su cooperación a las demás entidades, en desarrollo de los principios constitucionales de coordinación y colaboración.

Que conforme al artículo 118 de la Constitución Política, el Ministerio Público es ejercido, entre otros, por los personeros municipales a quienes les "(...) corresponde la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas".

Que el Acuerdo Distrital 755 de 2019 "Por el cual se modifica la estructura organizacional, la planta de empleos de la Personería de Bogotá, D.C., y se dictan otras disposiciones" en su artículo 2° establece que "La Personería de Bogotá, D. C., es un órgano de control del Distrito Capital que, con enfoque social, en el marco de un estado pluralista, promueve la efectividad integral de los derechos de las personas, trabaja al servicio de la ciudad, interviene y actúa como garante del respeto del ordenamiento jurídico, por parte de las autoridades públicas del Distrito Capital, y vigila la conducta de los (as) servidores (as) públicos (as)".

### 2.11.1. Valoración Buena Práctica

A continuación, se presenta la evaluación realizada a la propuesta de buenas prácticas cuyos resultados **la avalan dentro de un puntaje de 3.00 como una buena práctica**, es muy importante resaltar que esta iniciativa actualmente cuenta con los beneficios de un convenio de cooperación que se desarrolla desde la Secretaria Distrital de la Mujer a través de la agencia UNODC, quienes lideraran el desarrollo metodológico de la estrategia acompañamiento a mujeres víctimas de violencia que se espera sea implementada próximamente en la URI de Puente Aranda.

Como recomendación se deben revisar cuales son los beneficios que brinda la agencia a esta buena práctica y de qué manera la Entidad se fortalece.

<b>MATRIZ VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS</b>			
<b>Buenas Prácticas Articulación Interinstitucional para la Intervención del Ministerio Público en Penal en Derechos de las Mujeres</b>			
<b>EXITOSA Y PRODUCTIVA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Sus resultados generan gran impacto	0,0625	3	0,1875
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625	2	0,125
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625	5	0,3125
Su impacto ha sido validado con los beneficiarios	0,0625	1	0,0625
<b>SUBTOTALES</b>	0,25		
<b>Total Exitosa y Productiva</b>			<b>0,69</b>
<b>TECNICAMENTE POSIBLE- POSIBILIDAD REPETIRLA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06	2	0,125
Es sencilla de aprender y replicar	0,06	3	0,1875
Explica como fue desarrollada	0,13	4	0,5
<b>SUBTOTALES</b>	0,25		
<b>Total Técnicamente posible y Posibilidad repetirla</b>			<b>0,81</b>
<b>SOSTENIBLE</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Puede permanecer en el mediano/ largo plazo	0,13	3	0,375
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13	1	0,125
<b>SUBTOTALES</b>	0,25		
<b>Total Sostenibilidad</b>			<b>0,50</b>
<b>INNOVADORA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Mejoro procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25	4	1
<b>SUBTOTALES</b>	0,25		
<b>Total Innovación</b>			<b>1,00</b>
<b>TOTAL PESO VALORES</b>	<b>1,00</b>		
<b>TOTAL BUENA PRÁCTICA Articulación Interinstitucional para la Intervención del Ministerio Público en Penal en Derechos de las Mujeres</b>			<b>3,00</b>

## 2.12. Publicación Memorias 20 años del Centro de Conciliación Personería de Bogotá D.C.

Con la Resolución No 2449 del 24 de Diciembre de 2003, proferida por el Ministerio de Justicia y del Derecho, fue autorizado el funcionamiento del Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá D.C. el cual lleva 20 años de servicio a la ciudadanía.

Lo que se pretende documentar es la gestión realizada por el centro mostrando el impacto que ha tenido en relación con su atención: de diciembre de 2003 al 31 de diciembre de 2021, se han tramitado más de 280.000 solicitudes de conciliación a ciudadanos de cada una de las localidades de la ciudad, y a nivel nacional.

El ejercicio deja como resultado un total de 20.000 declaraciones de unión marital del hecho, 75.000 acuerdos totales, 1.700 acuerdos parciales, 56.000 no acuerdos y 131.500 requisitos de procedibilidad.

Indican que la experiencia puede ser aplicada en los mecanismos de resolución de conflictos en otras entidades a nivel nacional y recomiendan el uso de herramientas tecnológicas básicas para los usuarios y funcionarios, además convenios interadministrativos para cubrir la demanda del servicio. Los autores de la buena práctica indican que tienen material fotográfico y/o video el cual no fue anexo al formato.



Centro de Conciliación de la Personería, el primero del país



### 2.12.1. Valoración de la buena práctica

<b>MATRIZ VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS</b>			
<b>Buenas Prácticas Centro de Conciliación 20 años</b>			
<b>EXITOSA Y PRODUCTIVA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Sus resultados generan gran impacto	0,0625	5	0,3125
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625	5	0,3125
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625	3	0,1875
Su impacto ha sido validado con los beneficiarios	0,0625	2	0,125
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Exitosa y Productiva</b>			<b>0,94</b>
<b>TECNICAMENTE POSIBLE- POSIBILIDAD REPETIRLA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06	2	0,125
Es sencilla de aprender y replicar	0,06	2	0,125
Explica como fue desarrollada	0,13	1	0,125
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Técnicamente posible y Posibilidad repetirla</b>			<b>0,38</b>
<b>SOSTENIBLE</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Puede permanecer en el mediano/ largo plazo	0,13	4	0,5
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13	4	0,5
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Sostenibilidad</b>			<b>1,00</b>
<b>INNOVADORA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Mejoro procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25	2	0,5
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Innovación</b>			<b>0,50</b>
<b>TOTAL PESO VALORES</b>	<b>1,00</b>		
<b>TOTAL BUENA PRÁCTICA Centro de Conciliación 20 años</b>			<b>2,81</b>

La documentación de los 20 años del Centro de Conciliación, se considera una buena práctica con un puntaje de 2.81, la cual debe fortalecerse a nivel metodológico, es decir ahondar en la forma como el centro ha prestado los servicios, así como la calificación de estos recibidos por parte de sus beneficiarios, además incluir casos ejemplarizantes para mostrar de manera concreta las acciones emprendidas por el centro en estos 20 años de labores.

### 2.13. Publicaciones ABC – Dirección de Conciliación y mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos

En aras de dar a conocer de una manera directa, pero cordial, a los usuarios información relevante para el trámite de sus requerimientos previo a la radicación de los mismos, se ha implementado la publicación de material didáctico con datos estratégicos o pasos a seguir

en casos determinados que para este ejercicio es el “ABC de Conciliación” y “ABC de Conciliación en Materia de Alimentos”

La herramienta mencionada no solo aparece publicada en la plataforma de la entidad, si no que se realizaron impresiones a manera de cartilla que permanentemente es entregada en físico a las personas que se acercan al CAC en búsqueda de orientación.

La información contenida en estas publicaciones es clara, concisa y oportuna para la ciudadanía, que más allá de requerir el acompañamiento en un trámite, también requiere el conocimiento previo de lo que puede o no hacer, cómo realizarlo, como documentarlo y de las posibilidades de éxito que puedan existir para cada caso.

### **2.13.1. Valoración de la buena práctica**

La evaluación realizada al desarrollo de esta buena práctica arroja como resultado un puntaje de **3.75 identificándola como una muy buena práctica**, que debe ya ha sido acogida por otras dependencias del eje y que se recomienda replicarse en otros aspectos y/o servicios que sean recurrentes en las necesidades de la ciudadanía; que no solo sirve al usuario sino a todos los funcionarios que en cualquier momento puedan llegar a requerirlo no solo al interior de la entidad si no en su vida cotidiana.

Si revisamos la página de la entidad encontramos diferentes publicaciones que nos llevan a ofrecer al usuario interno y externo una herramienta de fácil acceso y de lenguaje comprensible que permite conocer diferentes mecanismos que tiene la ciudadanía para la defensa de sus derechos.

<https://www.personeriabogota.gov.co/al-servicio-de-la-ciudad/nuestras-publicaciones>

## Nuestras Publicaciones

© 29 May 2019

Estas son nuestras publicaciones más recientes:



MATRIZ VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS			
PUBLICACIONES ABC			
EXITOSA Y PRODUCTIVA	Peso	Calificación	TOTAL
Sus resultados generan gran impacto	0,0625	5	0,3125
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625	3	0,1875
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625	5	0,3125
Su impacto ha sido validado con los beneficiarios	0,0625	4	0,25
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Exitosa y Productiva</b>			<b>1,06</b>
TECNICAMENTE POSIBLE- POSIBILIDAD REPETIRLA	Peso	Calificación	TOTAL
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06	5	0,3125
Es sencilla de aprender y replicar	0,06	4	0,25
Explica como fue desarrollada	0,13	4	0,5
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Técnicamente posible y Posibilidad repetirla</b>			<b>1,06</b>
SOSTENIBLE	Peso	Calificación	TOTAL
Puede permanecer en el mediano/ largo plazo	0,13	4	0,5
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13	1	0,125
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Sostenibilidad</b>			<b>0,63</b>
INNOVADORA	Peso	Calificación	TOTAL
Mejora procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25	4	1
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Innovación</b>			<b>1,00</b>
<b>TOTAL PESO VALORES</b>	<b>1,00</b>		
<b>TOTAL BUENA PRÁCTICA</b>			<b>3,75</b>

## 2.14 Manual de Intervención del Ministerio Público en materia penal

Esta iniciativa esta desarrollada por la Personería Delegada para Asuntos Penales II, a partir de las necesidades que tenían los funcionarios para fijar criterios unificados en la intervención como Ministerio Público, recoge la experiencia de años de trabajo en cárceles, pero, principalmente en las Unidades de Reacción Inmediata (URI) de la ciudad capital.

El manual cuenta con presentación, introducción y está dividido en tres capítulos, posee además un anexo y en total contiene 95 páginas. Los funcionarios de carrera administrativa y el Personero delegado, quienes elaboraron el manual, han puesto en práctica lo consignado allí evidenciando notorios avances en el proceso de intervención. Dicho manual es un esfuerzo que demuestra compromiso con la labor, si no, que redundaría en beneficios para los ciudadanos, pero además a las Fiscalías, Jueces Penales Municipales con Función de Control de Garantías y Jueces Penales Municipales de Conocimiento.

### 2.14.1. Valoración de la buena práctica

Esta buena práctica es digna de ser socializada y utilizada en la Personería de Bogotá para la inducción de profesionales y jefes en las dependencias. Puede ser replicada en otras instituciones o entidades. Y cuenta con una **calificación de 3.75, por lo cual es considerada como una Muy buena práctica.**

Sería importante recoger algunas experiencias de los ciudadanos beneficiados para lograr reconocer el impacto o la mejora de la implementación del proceso e indicar con más detalle desde cuando se ha puesto en marcha y el proceso de construcción del manual.

<b>MATRIZ VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS</b>			
<b>Buena Práctica Manual de Intervención del Ministerio Público en Materia Penal</b>			
<b>EXITOSA Y PRODUCTIVA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Sus resultados generan gran impacto	0,0625	3	0,1875
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625	2	0,125
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625	4	0,25
Su impacto ha sido validado con los beneficiarios	0,0625	1	0,0625
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Exitosa y Productiva</b>			<b>0,63</b>
<b>TECNICAMENTE POSIBLE- POSIBILIDAD REPETIRLA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06	5	0,3125
Es sencilla de aprender y replicar	0,06	3	0,1875
Explica como fue desarrollada	0,13	3	0,375
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Técnicamente posible y Posibilidad repetirla</b>			<b>0,88</b>
<b>SOSTENIBLE</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Puede permanecer en el mediano/ largo plazo	0,13	5	0,625
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13	5	0,625
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Sostenibilidad</b>			<b>1,25</b>
<b>INNOVADORA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Mejoro procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25	4	1
<b>SUBTOTALES</b>	<b>0,25</b>		
<b>Total Innovación</b>			<b>1,00</b>
<b>TOTAL PESO VALORES</b>	<b>1,00</b>		
<b>TOTAL BUENA PRÁCTICA "Manual de Intervención del Ministerio Público en Materia Penal"</b>			<b>3,75</b>

## 2.15 Directorio de Entidades para Presentar Requerimientos Ciudadanos

El directorio de entidades para presentar requerimientos ciudadanos fue realizado por el Personero Delegado, los funcionarios adscritos y la practicante Carolina Molano Merizalde, cuenta con la información que los usuarios que asisten a la Personería de Bogotá usualmente requieren para presentar sus solicitudes, peticiones, denuncias, entre otros. Cuenta con el nombre de la entidad (Personería de Bogotá, Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo o Fiscalía General de la Nación), la ubicación o dirección y servicios que presta.

### 2.15.1. Valoración de la buena práctica

El directorio orienta al ciudadano, ayudándole a ubicar la dependencia a la cual debe dirigirse, principalmente para el caso interno de la Personería de Bogotá, evitando que lo “pinponeen”, lo cual es clave en el servicio de atención al usuario. Por ello, esta buena

práctica debe reproducirse o difundirse en los puntos de atención y Personerías Locales. Es calificada como **Muy Buena Práctica con un puntaje de 3.50**.

Es importante validar con los usuarios su uso y beneficios, explicar como se propone implementar interna y externamente y contar como surgió.

<b>MATRIZ VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS</b>			
<b>Buena Práctica Directorio de Entidades para Presentar</b>		<b>Requerimientos Ciudadanos</b>	
<b>EXITOSA Y PRODUCTIVA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Sus resultados generan gran impacto	0,0625	1	0,0625
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625	3	0,1875
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625	5	0,3125
Su impacto ha sido validado con los beneficiarios	0,0625	2	0,125
<b>SUBTOTALES</b>	0,25		
<b>Total Exitosa y Productiva</b>			<b>0,69</b>
<b>TECNICAMENTE POSIBLE- POSIBILIDAD REPETIRLA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06	3	0,1875
Es sencilla de aprender y replicar	0,06	4	0,25
Explica como fue desarrollada	0,13	1	0,125
<b>SUBTOTALES</b>	0,25		
<b>Total Técnicamente posible y Posibilidad repetirla</b>			<b>0,56</b>
<b>SOSTENIBLE</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Puede permanecer en el mediano/ largo plazo	0,13	5	0,625
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13	3	0,375
<b>SUBTOTALES</b>	0,25		
<b>Total Sostenibilidad</b>			<b>1,00</b>
<b>INNOVADORA</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>TOTAL</b>
Mejoro procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25	5	1,25
<b>SUBTOTALES</b>	0,25		
<b>Total Innovación</b>			<b>1,25</b>
<b>TOTAL PESO VALORES</b>	<b>1,00</b>		
<b>TOTAL BUENA PRÁCTICA Directorio de Entidades para Presentar Requerimientos Ciudadanos</b>			<b>3,50</b>



### 3. ANALISIS DE ASISTENCIA, CONOCIMIENTOS, CALIDAD Y SUGERENCIAS DE LA SENSIBILIZACION Y TALLER

Se creó un link de asistencia, con la finalidad de no solo evidenciar la participación sino también de medir los conocimientos y comprensión del tema relacionado con las buenas prácticas y todo lo que implica poder detectarla y documentarla.

Se obtuvieron datos con relación a la calidad del taller desarrollado en donde la pertinencia, eficacia, metodología y material utilizado, fue evaluado como muy bueno.

En relación a las sugerencias se presentaron las siguientes:

- ✓ Destinar espacios más seguidos para el acompañamiento en la identificación y documentación de buenas prácticas por parte del equipo desarrollador del taller.
- ✓ Destinar espacios trabajados por dependencias que permitan la participación del personal que integra cada dependencia.
- ✓ Permitir que la documentación de buenas prácticas no se convierta en documentos controlados sino documentación libre, para facilitar e incentivar la participación de funcionarios y contratistas como medio de generación y transferencia de conocimiento.
- ✓ Dar a conocer los resultados obtenidos con cada uno de los equipos de trabajo de manera general.
- ✓ Dar a conocer aquellas buenas prácticas que serán tenidas en cuenta en futuros acuerdos de cooperación y alianza.
- ✓ Fomentar y dar a conocer todo lo relacionado con el grupo de cooperación y alianza ya que es desconocido al igual que el proceso de GCI.

Imagen Infografía mapa mental resultados análisis link de asistencia



#### 4. CONCLUSIONES

1. El Eje de Ministerio Público cuenta con mecanismos y/o herramientas que deben ser fortalecidas por la administración que permitan el posicionamiento de la Entidad como promotor universal de la defensa de los derechos a nivel individual y colectivo.
2. Se evidencia compromiso del recurso humano no solamente para la participación de la sensibilización, sino para fomentar el mejoramiento de las funciones que cada dependencia tiene, lo que se realiza de manera tímida dado que no encuentran resonancia en sus propuestas.

3. Se realizan buenas prácticas que son invisibles al interior de la Entidad y entre las mismas dependencias del eje misional, por lo tanto, debe buscarse estrategias para compartir y mostrar esta labor realizada.

4. Se recibieron en total nueve (9) informes de buenas prácticas de los cuales a continuación se presenta el resumen de valoración obtenido:

#	Dependencia	Nombre Buena Practica	valuació	Clasificación
1	Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos	Trámite de Solicitudes de Conciliación Virtual	3,25	Buena Practica
	Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos	Publicación Memorias 20 años del Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá D.C.	2,81	Buena Practica
	Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos	Publicaciones ABC	3,75	Buena Practica
2	P. D. para la Defensa y Protección de los Derechos Humanos	Curso virtual "Prevención de trata de personas. Una mirada de derechos humanos"	3,81	Muy Buena Practica
	P. D. para la Defensa y Protección de los Derechos Humanos	Diplomado de derechos humanos con énfasis en personas privadas de la libertad	3,56	Muy Buena Practica
	P. D. para la Defensa y Protección de los Derechos Humanos	Jornadas de asistencia en regularización migratoria. Estatuto Temporal de Protección a Migrantes Venezolanos	3,56	Muy Buena Practica
	P. D. para la Defensa y Protección de los Derechos Humanos	Promoción y defensa de derechos en el procedimiento de definición de la situación militar	3,88	Muy Buena Practica
3	P. D. para la familia y sujetos de especial protección constitucional	Servicio de valoración de apoyos para personas mayores de 18 años con discapacidad, en el marco de lo ordenado por la ley 1996 de 2019	3,13	Muy Buena Practica
4	P. D. para Protección de Víctimas del Conflicto Armado Interno	Caja de Herramientas Valientes Voces	3,75	Muy Buena Practica
	P. D. para Protección de Víctimas del Conflicto Armado Interno	Niños y Niñas Agentes de Paz y Reconciliación	2,88	Buena Practica
5	P.D. para Asuntos Penales I	Articulación Interinstitucional para la Intervención del Ministerio Público en Penal en Derechos de las Mujeres	3,00	Buena Practica
6	P.D. para la Defensa y Protección de los Derechos del Consumidor	Acompañamiento al peticionario en el proceso de reclamación directa como requisito previo y obligatorio para ejercer la Acción de Protección al Consumidor	3,81	Muy Buena Practica
7	P.D. para la Orientación y Asistencia a las Personas con la Personería Auxiliar	Línea de whatsApp para orientación a la ciudadanía	3,06	Buena Practica
8	P.D. para Asuntos Penales II	Directorio para Entidades para Presentar Requerimientos Ciudadanos	3,50	Muy Buena Practica
	P.D. para Asuntos Penales II	Manual de Intervención del Ministerio Publico en Materia Penal	3,75	Muy Buena Practica

5. Es importante establecer un mecanismo que incentive y motive a compartir y documentar las buenas iniciativas y propuestas que surgen para la mejora de los procesos transversales y misionales de la entidad.

6. Se requiere sensibilizar en temas de identificación y documentación de buenas prácticas a todos los funcionarios para fortalecer el proceso de transferencia de conocimiento.

7. Se sugiere que las buenas practicas identificadas, sean compartidas entre el eje misional con la finalidad de lograr replicarlas y hacerlas más sostenibles.

8. Se evidencia que existe una colaboración con otras entidades y organismos de cooperación, las cuales arrojan excelentes resultados generando valor público, por lo tanto, en lo posible se sugiere mantenerlas o retomarlas.
9. Se sugiere destinar recursos económicos para jornadas de acompañamiento o desarrollo de alguna buena práctica ya sea para materiales, atención a entidades u organismos de cooperación, entre otras.
10. Los participantes quedaron a la expectativa de conocer los resultados de este proceso de levantamiento de buenas prácticas por ello, es importante realizar la socialización correspondiente una vez se surta la reunión con los directivos pertinentes para este ejercicio de generación y compartir de conocimiento.

El presente informe se realiza el día 29 de abril de 2022 a cargo de las siguientes integrantes del equipo:



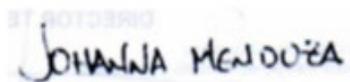
**CLAUDIA SÚSANA TRIANA ZAMORA**  
Secretaria 440 – 03  
DGCI



**SONIA DEL PILAR ESTEVEZ AMAYA**  
Secretaria 440 – 07  
DGCI



**CLARA MARITZA MONTOYA FLOREZ**  
Secretaria 440 – 07  
Equipo de Cooperación y Alianza –DAF



**RUBY YOHANNA MENDOZA DIAZ**  
Contratista  
Equipo de Cooperación y Alianza –DAF



# GUARDIANES de tus DERECHOS

 Personería de Bogotá, D. C.

Carrera 7 No. 21 - 24 / Teléfono. (601) 382 04 50/80