

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

2023

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
1. GENERALIDADES	2
1.1. Objetivo	2
1.2. Alcance	3
1.3. Período de estudio	3
1.4. Equipo de trabajo para la caracterización de la SDSCJ	3
2. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE VALOR	4
2.1. Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos	5
2.2. Oficina de Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo – C4	6
2.3. Subsecretaría de Seguridad y Convivencia	7
2.4. Subsecretaría de Acceso a la Justicia	8
2.5. Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas	9
2.6. Subsecretaría de Gestión Institucional	9
3. SERVICIOS Y TRÁMITES DE LA SDSCJ	10
4. CARACTERIZACIÓN SERVICIO ATENCIONES EN CRI- CASAS DE JUSTICIA	11
5. CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS- ATENCIÓN AL CIUDADANO	15
6. TEMAS REITERATIVOS - TOP 5 DE LAS DEPENDENCIAS Y/O GRUPO ENCARGADO DE DAR TRÁMITE A LA PQRS	16
7. EXPECTATIVAS DE LOS CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	17
8. VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN	17
9. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	18
10. REFERENCIAS	21

INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, como entidad autónoma del sector central con atribuciones administrativas y financieras, despliega una labor integral en la orientación, liderazgo y ejecución de políticas públicas destinadas a fortalecer la seguridad ciudadana, fomentar la convivencia y garantizar el acceso a los sistemas de justicia en el Distrito Capital. En su papel de coordinación interinstitucional, la Secretaría se compromete a mejorar las condiciones de seguridad en todas las fases, desde la prevención hasta la restitución, ya preservar el orden público en la ciudad de Bogotá DC.

En este contexto, resulta de suma importancia la identificación de las características de la población objetivo a la cual se dirigen los servicios de la Secretaría. Este enfoque estratégico se fundamenta en la necesidad de utilizar la información recolectada para la toma de decisiones en la concepción de estrategias de participación ciudadana, servicios al ciudadano, trámites, rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos. Asimismo, se busca evaluar la oferta institucional, brindar servicios focalizados que respondan efectivamente a los requerimientos ciudadanos, obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía, contribuyendo así a la realización de la misión de la Secretaría y garantizando los derechos de los habitantes del Distrito Capital.

En este documento, se abordará la recolección de datos de los procesos misionales de la entidad que prestan servicios a la ciudadanía y que, desde las estrategias o programas institucionales, promueven la participación ciudadana. Además, se recogerán datos del área de atención al ciudadano para determinar elementos claves que orientan acciones destinadas al mejoramiento de la atención a través de diversos canales. Todo este proceso estará guiado por los lineamientos proporcionados en la metodología establecida por el Departamento Nacional de Planeación para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés en las entidades de la administración pública.

1. GENERALIDADES

1.1. Objetivo

El objetivo general de este documento de caracterización es analizar y comprender a profundidad las características y necesidades de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés que se relacionan con la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

La finalidad es proporcionar a la entidad una visión integral y detallada de su audiencia, permitiendo así la formulación de estrategias efectivas para la implementación de los lineamientos normativos. Estas estrategias estarán

diseñadas específicamente para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos beneficiarios, contribuyendo de manera significativa al fortalecimiento de la seguridad, la convivencia y el acceso a la justicia en el Distrito Capital.

1.2. Alcance

El alcance de este documento de caracterización abarca la consolidación exhaustiva de información relacionada con ciudadanos, grupos de valor, servidores, contratistas y demás actores que mantienen interacción con la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Se centra en la documentación e identificación detallada de los grupos de interés, comprendiendo tanto a aquellos que se benefician de los servicios de la entidad como a aquellos que aportan valor al desarrollo de su misión institucional. El proceso de caracterización se extiende a todas las dimensiones relevantes, con el propósito de proporcionar una visión integral que sirva como base para el diseño de estrategias efectivas en consonancia con las necesidades y expectativas de los ciudadanos y grupos beneficiarios.

1.3. Período de estudio

El período de estudio para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés abarca la vigencia 2023, y se fundamenta en la recopilación de información disponible proveniente de diversos ámbitos dentro de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. La recolección de datos se llevará a cabo considerando los procesos misionales de la entidad, así como la información derivada del área de Atención al Ciudadano. Además, se incorporarán datos proporcionados por la Oficina Asesora de Planeación, específicamente aquellos relacionados con el mapa de actores delineado para el "Documento de Política de Seguridad, Convivencia y Justicia" correspondiente al año 2023.

Este período ha permitido una caracterización integral y actualizada que sirve como base sólida para la toma de decisiones y la formulación de estrategias acordes con las necesidades y dinámicas presentes en el Distrito Capital durante el año mencionado.

1.4. Equipo de trabajo para la caracterización de la SDSCJ

La realización de la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés en el marco de las actividades de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia se lleva a cabo bajo la dirección de profesionales pertenecientes a la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Atención al Ciudadano de la Subsecretaría de Gestión Institucional. Estos profesionales desempeñan un papel fundamental al coordinar y centralizar la información inherente a los procesos de la entidad, asegurando un enfoque integral y preciso en la recopilación de datos.

Además, para las fases subsiguientes de este ejercicio, se contará con el respaldo de líderes especializados en cada uno de los procesos, quienes aportarán su experiencia y conocimientos específicos para enriquecer el análisis y la comprensión de la diversidad de ciudadanos, usuarios y grupos de interés relacionados con la Secretaría Distrital. Esta articulación garantiza una caracterización exhaustiva y orientada a las necesidades reales de la comunidad a la que servimos.

2. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE VALOR

Identificación general de grupos de valor

Categoría	Organización/ Entidad
Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> • Personas naturales beneficiarias de los servicios o trámites de la entidad • Instancias de participación ciudadana • Veedurías Ciudadanas • Jueces de paz • Líderes comunitarios
Entidades Nacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Fiscalía General de la Nación. • Ejército Nacional. • Migración Colombia. • Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF • Policía Metropolitana de Bogotá.
Entidades públicas distritales	<ul style="list-style-type: none"> • Alcaldesa • Alcaldías Locales • Secretaría de Gobierno. • Secretaría de Planeación. • Secretaría de Integración Social. • Secretaría de la Mujer. • Secretaría de Hacienda • Secretaría General • Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal- IDPAC. • Transmilenio. • Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte • Secretaría de Salud • Cuerpo Oficial de Bomberos
Organismos de control	<ul style="list-style-type: none"> • Procuraduría General de la Nación

	<ul style="list-style-type: none"> • Contraloría de Bogotá • Personería de Bogotá • Veeduría Distrital.
Academia	<ul style="list-style-type: none"> • Universidades públicas y distritales
Asociaciones/ Gremios	<ul style="list-style-type: none"> • Cámara de Comercio de Bogotá, Pro Bogotá • Red de Ciudades Cómo Vamos, Futuros Urbanos • Bogotá cómo vamos Asobares • Fenalco • FedeSeguridad • Andevip • Asociación de Propietarios y Conductores de Taxi • Red de Moteros
Organizaciones no gubernamentales	<ul style="list-style-type: none"> • Fundación Ideas para la Paz CERAC, • DeJusticia. • Laboratorio de Justicia y Política Criminal • Corporación Excelencia a la Justicia PARES
Cuerpos colegiados	<ul style="list-style-type: none"> • Concejo de Bogotá • Cámara de Representantes
Actores internos	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios y contratistas de todas las dependencias de la SDSCJ.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación SDSCJ 2023

2.1. Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos

Categoría	Organización/ Entidad
Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> • Líderes comunitarios
Entidades Nacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Fiscalía General de la Nación. • Ejército Nacional. • Migración Colombia. • Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF

	<ul style="list-style-type: none"> • Policía Metropolitana de Bogotá.
Entidades públicas distritales	<ul style="list-style-type: none"> • Alcaldesa • Secretaría de Gobierno (Observatorio de Conflictividad Social – Poliscopio)
Organismos de control	<ul style="list-style-type: none"> • Procuraduría General de la Nación • Contraloría de Bogotá • Personería de Bogotá • Veeduría Distrital.
Academia	<ul style="list-style-type: none"> • Universidades
Asociaciones y gremios	<ul style="list-style-type: none"> • Cámara de Comercio de Bogotá, • Pro Bogotá • Bogotá cómo vamos
Organizaciones no gubernamentales	<ul style="list-style-type: none"> • Fundación Ideas para la Paz • CERAC • PARES
Cuerpos colegiados	<ul style="list-style-type: none"> • Concejo de Bogotá
Actores internos	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios y contratistas de todas las dependencias

2.2. Oficina de Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo – C4

Categoría	Organización/ Entidad
Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> • Personas naturales beneficiarias de los servicios o trámites de la Entidad. • Veeduría ciudadanas • Líderes comunitarios
Entidades nacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Policía Metropolitana de Bogotá
Entidades Públicas Distritales	<ul style="list-style-type: none"> • Alcaldesa • Alcaldías Locales • Secretaria de Gobierno • Cuerpo Oficial de Bomberos
Organismos de control	<ul style="list-style-type: none"> • Contraloría de Bogotá
Asociaciones y gremios	<ul style="list-style-type: none"> • Asobares • Fenalco • FedeSeguridad • Andevip

	<ul style="list-style-type: none"> • Aces • Asociación de Propietarios y Conductores de Taxi
Cuerpos colegiados	<ul style="list-style-type: none"> • Concejo de Bogotá
Actores internos	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios y contratistas de todas las dependencias de la SDSCJ

2.3. Subsecretaría de Seguridad y Convivencia

Categoría	Organización/ Entidad
Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> • Personas naturales beneficiarias de los servicios o trámites de la entidad • Instancias de participación ciudadana • Veedurías Ciudadanas • Líderes comunitarios
Entidades Nacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Fiscalía General de la Nación. • Ejército Nacional. • Migración Colombia. • Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF • Policía Metropolitana de Bogotá.
Entidades Públicas Distritales	<ul style="list-style-type: none"> • Alcalde/sa • Alcaldías Locales • Secretaría de Gobierno. • Secretaría de Planeación. • Secretaría de Integración Social. • Secretaría de la Mujer. • Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal-IDPAC. • Transmilenio. • Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte • Secretaría de Salud
Organismos de control	<ul style="list-style-type: none"> • Procuraduría General de la Nación • Contraloría de Bogotá • Personería de Bogotá • Veeduría Distrital.
Academia	<ul style="list-style-type: none"> • Universidades

Asociaciones/gremios	<ul style="list-style-type: none"> • Cámara de Comercio de Bogotá. • Pro Bogotá • Red de Ciudades Cómo Vamos. • Bogotá cómo vamos • Asobares • Fenalco • FedeSeguridad • Andevip • Aces • Asociación de Propietarios y Conductores de Taxi
Organizaciones no gubernamentales	<ul style="list-style-type: none"> • Fundación Ideas para la Paz • CERAC • PARES
Cuerpos colegiados	<ul style="list-style-type: none"> • Concejo de Bogotá • Cámara de Representantes
Actores internos	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios y contratistas de todas las dependencias de la SDSCJ

2.4. Subsecretaría de Acceso a la Justicia

Categoría	Organización/ Entidad
Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> • Personas naturales beneficiarias de los servicios o trámites de la entidad • Jueces de paz
Entidades Nacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Fiscalía General de la Nación. • Migración Colombia. • Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF
Entidades Públicas Distritales	<ul style="list-style-type: none"> • Alcaldesa • Alcaldías Locales
Organismos de control	<ul style="list-style-type: none"> • Procuraduría General de la Nación • Personería de Bogotá • Veeduría Distrital.
Academia	<ul style="list-style-type: none"> • Universidades
Asociaciones/gremios	<ul style="list-style-type: none"> • Cámara de Comercio de Bogotá, • Pro Bogotá • Bogotá cómo vamos
Organizaciones no gubernamentales	<ul style="list-style-type: none"> • DeJusticia

	<ul style="list-style-type: none"> • Laboratorio de Justicia y Política Criminal • Corporación Excelencia a la Justicia
Actores internos	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios y contratistas de todas las dependencias

2.5. Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas

Categoría	Organización/ Entidad
Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> • Personas naturales beneficiarias de los servicios o trámites de la entidad • Jueces de paz • Líderes comunitarios
Entidades Nacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Fiscalía General de la Nación. • Ejército Nacional. • Policía Metropolitana de Bogotá.
Organismos de control	<ul style="list-style-type: none"> • Contraloría de Bogotá • Personería de Bogotá • Veeduría Distrital.
Asociaciones/gremios	<ul style="list-style-type: none"> • FedeSeguridad • Aces • Andevip
Cuerpos colegiados	<ul style="list-style-type: none"> • Concejo de Bogotá
Actores internos	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios y contratistas de todas las dependencias

2.6. Subsecretaría de Gestión Institucional

Categoría	Organización/ Entidad
Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> • Personas naturales beneficiarias de los servicios o trámites de la entidad
Entidades Públicas Distritales	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Hacienda • Secretaría General
Organismos de control	<ul style="list-style-type: none"> • Personería de Bogotá
Cuerpos colegiados	<ul style="list-style-type: none"> • Concejo de Bogotá
Actores internos	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios y contratistas de todas las dependencias

3. SERVICIOS Y TRÁMITES DE LA SDSCJ

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia presenta a continuación la delineación de los servicios y trámites destinados a sus grupos de valor. En este contexto, se toma como punto de referencia el actual portafolio de trámites y servicios de la entidad. Con el objetivo de ofrecer una visión clara y detallada, se desglosan a continuación los servicios disponibles para atender las necesidades específicas de nuestros ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

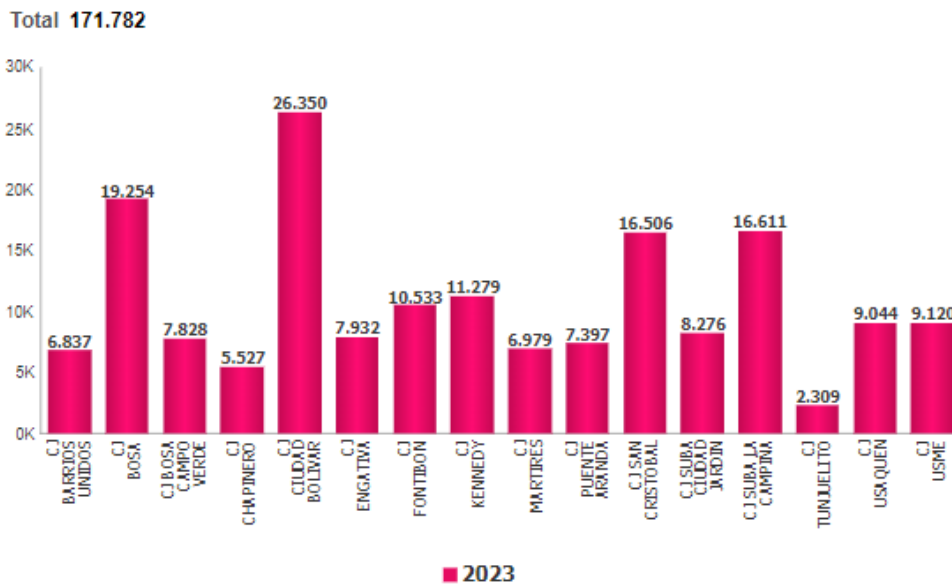
SERVICIOS O TRÁMITES DE LA SDSCJ			
PROCESO MISIONAL	SERVICIO /TRÁMITE	DESCRIPCIÓN SERVICIO /TRÁMITE	BENEFICIARIO
ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA	CASAS DE JUSTICIA	Centro de atención donde los ciudadanos pueden acceder a los servicios de justicia y encontrar soluciones a los conflictos. En las Casas de Justicia los ciudadanos pueden recibir orientación y asesoría para resolver conflictos familiares, de convivencia, de arrendamiento, líos con los arriendos, denunciar delitos, etc.	Ciudadanía en general que requiere de los servicios que ofrece la SDSCJ en los puntos de atención de las Casas de Justicia.
	SERVICIOS DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN	Mecanismo de abordaje pacífico de los conflictos, en el cual dos o más partes resuelven sus diferencias por sí mismas, de una manera autónoma y por la vía del diálogo, con la ayuda de un tercero imparcial (Mediador Profesional), que ha sido aceptado por las partes para cooperar con ellas en la búsqueda de un acuerdo consensuado, presentándose como una alternativa rápida, gratuita y cercana a la ciudadanía. Este servicio se presta en las Casas de Justicia.	
	ATENCIÓN PROGRAMADA DE JUSTICIA JUVENIL RESTAURATIVA	Basado en la atención psicosocial, el arte y la pedagogía para la prevención del delito, es un espacio donde, a través de la articulación interinstitucional, se recibe a los adolescentes ofensores, víctimas y familias a quienes les ha sido otorgado un principio de oportunidad, para acompañarlos en el periodo de suspensión para cumplir con los objetivos de la Justicia Restaurativa y así, obtener el archivo del	Adolescentes y jóvenes en conflicto con la ley a quienes el servicio les ofrece la atención psicosocial, el arte y la pedagogía para la prevención del delito.

proceso.

4. CARACTERIZACIÓN SERVICIO ATENCIONES EN CRI- CASAS DE JUSTICIA

Actualmente, la SDSCJ cuenta con datos del Sistema de Información de Casas de Justicia-SICAS3, el cual contiene información de personas que son atendidas en el Centro de Recepción e Información-CRI en las Casas de Justicia. A continuación, se muestra el análisis de datos de los usuarios atendidos con información disponible y extraída el 19 de diciembre de 2023, cuyas variables identificadas son: el rango de edad, el sexo, el nivel educativo, enfoque diferencial, la ocupación y las conflictividades por las cuales recurren a los servicios de las Casas de Justicia, contando con un total de 171.782 visitas en todas las casas de justicia, a continuación, se grafican las visitas (recepción) por casa de justicia:

Gráficas de visitas en todas las Casas de Justicia

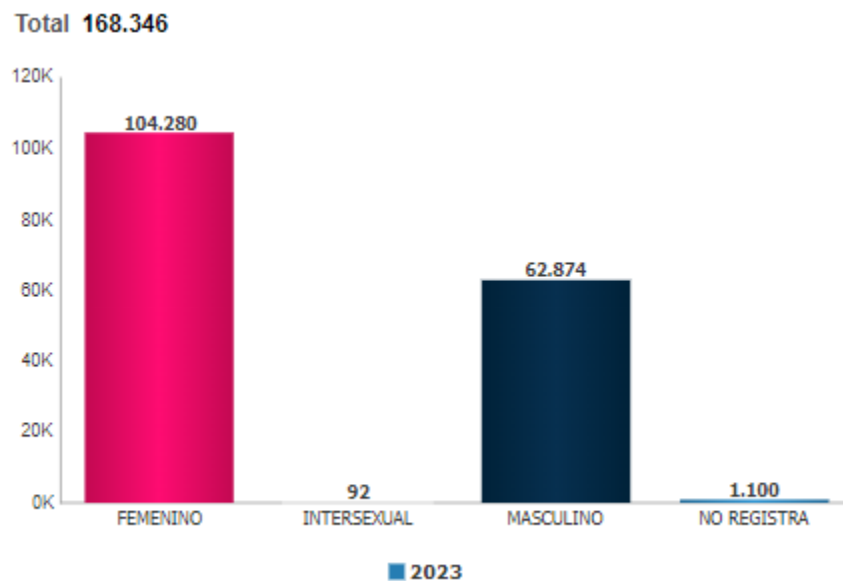


Fuente: Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información extraída el día 19/12/2023. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

En el año 2023, se registró un total de 171,782 visitas a diversas Casas de Justicia. De este conjunto, se destaca que la Casa de Justicia Ciudad Bolívar fue la que recibió el mayor número de visitas durante ese periodo. La Casa de Justicia Ciudad Bolívar emerge

como un punto focal de interés, registrando un número significativamente alto de visitas en comparación con otras ubicaciones.

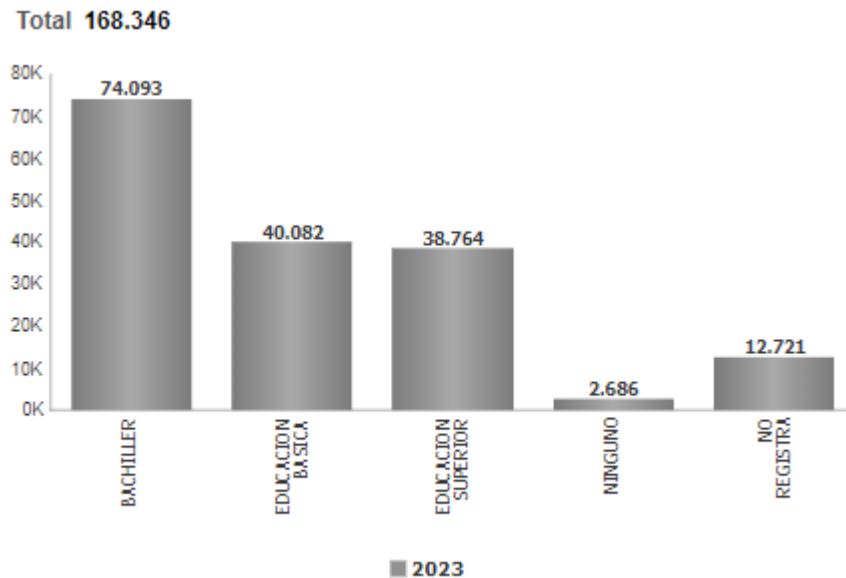
Gráficas de identificación de atenciones recibidas clasificadas por sexo



Fuente: Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información extraída el día 19/12/2023. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

De acuerdo a los datos anteriores, se puede analizar que las mujeres representan una proporción significativa de las visitas, constituyendo la mayor parte del total. La presencia de personas intersexuales y la proporción de hombres son también aspectos relevantes en la composición demográfica de las visitas.

Gráfica de identificación de acuerdo con el nivel educativo



Fuente: Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información extraída el día 19/12/2023. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

Durante el año 2023, un total de 168,346 personas acudieron a las Casas de Justicia. La distribución de niveles de educación proporciona información relevante sobre la diversidad educativa de los visitantes:

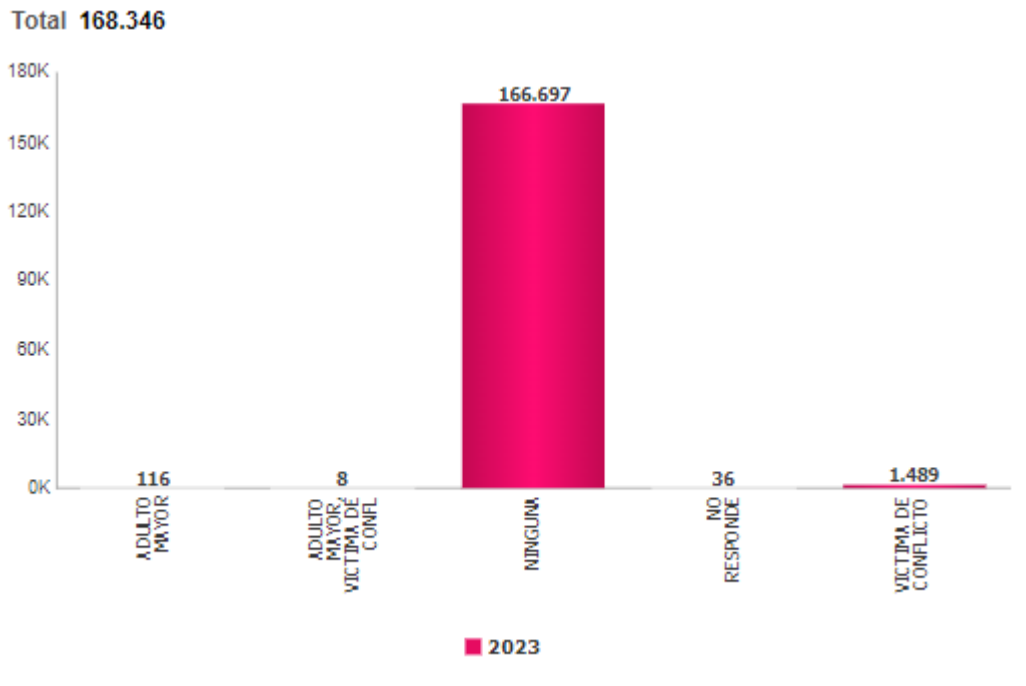
Número de bachilleres: 74,093

Número de personas con educación básica: 40,082

Número de personas con educación superior: 38,764

Número de casos sin información sobre el nivel educativo: 12,721

Gráfica de identificación por enfoque diferencial



Fuente: Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información extraída el día 19/12/2023. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

En el año 2023, un total de 168,346 personas visitaron las Casas de Justicia. Dentro de este conjunto, es fundamental destacar la presencia de grupos con enfoque diferencial:

Adultos Mayores: 116

Número de personas catalogadas como víctimas del conflicto armado: 1,489

La representación de adultos mayores en las visitas es relativamente baja en comparación con el total de visitas.

La presencia significativa de víctimas del conflicto armado destaca la importancia de las Casas de Justicia como puntos de apoyo para este grupo vulnerable.

**5. CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS-
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Categoría	Organización Entidad
Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> • Personas Naturales • Personas Jurídicas • Anónimos
Entidades Nacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Policía Metropolitana de Bogotá • Fiscalía General de La Nación • Instituto Colombiano de Bienestar Familiar • Consejo Superior de la Judicatura • Presidencia de la República
Entidades Públicas Distritales	Alcalde/Alcaldesa y demás entidades distritales
Organismos de Control	<ul style="list-style-type: none"> • Procuraduría General de la Nación • Contraloría • Personería de Bogotá • Veeduría Distrital • Defensoría del Pueblo • Junta de Administración Local
Asociaciones y Gremios	<ul style="list-style-type: none"> • Medios de Comunicación
Cuerpos Colegiados	<ul style="list-style-type: none"> • Consejo de Bogotá
Organización No Gubernamental	<ul style="list-style-type: none"> • Junta de Acción Comunal • Fundaciones sin ánimo de lucro • ONG
Academia	<ul style="list-style-type: none"> • Centros Educativos, Universidades, Colegios Públicos Distritales
Actores Internos	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios y contratistas de todas las dependencias de la SDSCJ

Fuente: Reporte de gestión de peticiones enviada por la Secretaría General periodo comprendido entre enero a septiembre 2023.

En el marco de orientación que se da a la ciudadanía por parte del proceso de Atención y Relación con el ciudadano para la gestión de PQRSDf; en la tabla anterior se identifican los diferentes ciudadanos y grupos de valor que fueron atendidos durante el período comprendido entre 1 de enero al 30 de septiembre del 2023.

6. TEMAS REITERATIVOS - TOP 5 DE LAS DEPENDENCIAS Y/O GRUPO ENCARGADO DE DAR TRÁMITE A LA PQRS

DEPENDENCIAS	# PETICIONES	%
Subsecretaría de Seguridad y Convivencia	3985	45,5%
Subsecretaría de Acceso a la Justicia	2736	31,3%
Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4	1371	15,7%
Subsecretaría de Gestión Institucional	458	5,2%
Oficina de Análisis y Estudios Estratégicos	62	0,7%
TOTAL 5 PRINCIPALES DEPENDENCIAS	8612	98,4%
TOTAL PETICIONES TRAMITADAS ENERO A SEPTIEMBRE 2023	8754	100%

Fuente: Matriz de Trazabilidad periodo comprendido entre enero a septiembre 2023 e informes de gestión de PQRS enero a septiembre 2023.

DEPENDENCIAS	TEMAS MAS CONSULTADOS
Subsecretaría de Seguridad y Convivencia	Seguridad en Entornos, Expendios y Microtráfico
Subsecretaría de Acceso a la Justicia	Casas de Justicia, Jueces de Paz y Conciliadores en Equidad, Jurídica Beneficios Personales
Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4	Camaras de Vigilancia y Certificados de llamadas a la línea de emergencia 123
Subsecretaría de Gestión Institucional	Asuntos Administrativos
Oficina de Análisis y Estudios Estratégicos	Estadísticas de hurtos a personas, hurtos a vehículos, microtráfico, zonas más inseguras de la ciudad.

Fuente: Reporte de gestión de peticiones enviada por la Secretaría General periodo comprendido entre enero a septiembre 2023.

7. EXPECTATIVAS DE LOS CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

En el marco de la vigencia 2023, se llevó a cabo un proceso de recopilación de las expectativas de ciudadanos, usuarios y grupos de interés mediante la realización de consultas ciudadanas y la facilitación de un espacio dedicado a la rendición de cuentas. Este enfoque participativo permitió obtener una perspectiva diversa y representativa de las inquietudes y prioridades de la comunidad.

En particular, se destacan los resultados de la consulta realizada en el mes de mayo de 2023, donde la ciudadanía expresó sus temas de interés de manera específica. Estos resultados se organizan por localidad, brindando una visión detallada de las preferencias y preocupaciones de cada área geográfica. Este ejercicio no solo contribuye a la transparencia y rendición de cuentas de la gestión institucional, sino que también sienta las bases para diseñar estrategias y políticas más alineadas con las necesidades y expectativas concretas de la ciudadanía, promoviendo así una administración más efectiva y orientada a resultados.

8. VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Conforme a los lineamientos establecidos por la Guía de Caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés del Departamento Nacional de Planeación, se procede a la desagregación de la información utilizada en diversas actividades llevadas a cabo por esta entidad distrital. A continuación, se presenta un cuadro que identifica tipos y categorías de variables, así como variables específicas, para facilitar la comprensión y aplicación de la guía en nuestra labor:

- **Personas naturales** (Ciudadanía beneficiaría de los servicios de la SDSCJ)

Tipo de variable	Categoría	Variable específica
DEMOGRÁFICA	Edad	Rango de edad
	Género	Masculino/femenino/no binario
SOCIOECONÓMICA	Nivel de ingresos	Ingresos mensuales
	Nivel educativo	Educación alcanzada
EXPERIENCIA DE USUARIO	Frecuencia de uso	Ocasional/frecuente/regular
	Satisfacción	Satisfecho/neutral/insatisfecho
PREFERENCIAS	Canales de comunicación	Correo Electrónico/presencial
	Intereses	Temas de interés

Este cuadro ofrece una estructura clara para la desagregación de la información de caracterización, siguiendo las directrices de la guía mencionada. La utilización de estas variables específicas permitirá una recopilación de datos más detallada y alineada con las mejores prácticas en caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

- **Organizaciones, Entidades, entre otros**

Tipos o categorías de variables	Variables
Geográfica	Ubicación principal
Tipo de organización	Sector
Comportamiento organizacional	Procedimiento usado para solicitar servicios

9. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En el contexto del ejercicio de caracterización a llevar a cabo de manera integral en 2024, se ha identificado, durante la vigencia de 2023, diversas fuentes de información pertinentes en el ámbito de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Estas fuentes, previamente empleadas en la elaboración del presente documento, constituyen valiosos recursos que se pueden aprovechar para el proceso de recolección de datos.

Entre las fuentes identificadas se destacan las encuestas, información recopilada en puntos de atención o servicio al ciudadano, buzones de sugerencias, registros

administrativos (perfiles o expedientes), grupos focales, experimentos de usuarios y observación directa. Estos mecanismos han demostrado ser efectivos para recabar información diversa y representativa que será esencial en el análisis y caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés en el próximo año. Su utilización garantiza una aproximación integral y fundamentada en la realidad de los actores involucrados.

- **Encuestas de satisfacción e informes PQRS:** El área de atención al ciudadano, parte de la Subsecretaría de Gestión Institucional, aplica unas encuestas de satisfacción para los usuarios. Así mismo realizan informes de PQRS donde se pueden identificar los canales más usados, recurrencias de temas, etc.
- **Consultas Ciudadanas:** en el marco de la estrategia de gobierno abierto, se realizan consultas ciudadanas para indagar temas de interés, expectativas o aportes sobre algunos temas de la Entidad.
- **Bases de datos:** bases de datos obtenidas o generadas por las áreas misionales durante la interacción con sus grupos de interés. Se identificaron los siguientes sistemas que contienen información misional:
 - ✓ **Sistema de Información de Casas de Justicia-SICAS:** El sistema de información misional tiene como objetivo fundamental la caracterización detallada de las visitas, personas, problemáticas y entidades que interactúan con las Casas de Justicia en la ciudad de Bogotá. Este sistema aborda de manera integral a aquellos individuos que buscan información, orientación, referencia y servicios de resolución de conflictos. Específicamente, en este contexto, se aplican y ejecutan tanto mecanismos de justicia formal como no formal para satisfacer las diversas necesidades de la comunidad. La finalidad última de este sistema es proporcionar un panorama completo y preciso de la dinámica y la demanda en las Casas de Justicia, facilitando así una gestión más eficiente y orientada a las necesidades reales de la población
 - ✓ **Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente-SIRPA:** Tablero que posibilita la generación de análisis de variables significativas dentro del contexto del Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente, utilizando los datos registrados en el módulo de Noticia Penal del aplicativo SIRPA. Este tablero se erige como una herramienta eficiente para examinar de manera integral y detallada las distintas variables asociadas al sistema, permitiendo una comprensión más profunda y analítica de la información recopilada en relación con los jóvenes involucrados en procesos judiciales
 - ✓ **PROGRESSUS:** Sistema de Información diseñado para registrar de manera precisa la población de frentes ciudadanos, documentar las acciones llevadas a cabo en colaboración con ellos, y realizar un seguimiento focalizado con el objetivo de evaluar la efectividad de dichas acciones. Este sistema proporciona una herramienta integral para gestionar y analizar las

interacciones con los frentes ciudadanos, permitiendo una evaluación rigurosa que facilita la identificación de las estrategias más efectivas.

- ✓ **Procesos y procedimientos institucionales de la entidad.** Sirven como insumos fundamentales para la caracterización de usuarios/clientes y partes interesadas en diversos ámbitos de la entidad. Estos procesos proporcionan los elementos esenciales para comprender y definir las necesidades, expectativas y relaciones con los usuarios, clientes y otras partes involucradas en las operaciones de la entidad.
- ✓ **Buzones de sugerencias.** Mecanismo de buzones de sugerencias y recopilación directa de información en las Casas de Justicia, centrado en evaluar la satisfacción con el servicio proporcionado.

10. REFERENCIAS

Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor Versión 5, noviembre de 2022 Departamento Administrativo de la Función Pública.

Caracterización del proceso Relación y Atención al Ciudadano.

Informe de Gestión de la SDSCJ con corte a 30 de septiembre de 2023.

Informe de Gestión de Peticiones. Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano-Subsecretaría de Gestión Institucional de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Período 1 enero a 30 de septiembre 2023.

Reporte de gestión de peticiones enviada por la Secretaría General periodo comprendido entre enero a septiembre 2023

Matriz de Trazabilidad periodo comprendido entre enero a septiembre 2023.

Análisis de datos Sicas- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, Cálculos propios con información de Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información extraída el día 19 de diciembre de 2023. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Información sujeta a cambios.