



# Informe Acceso a la Información

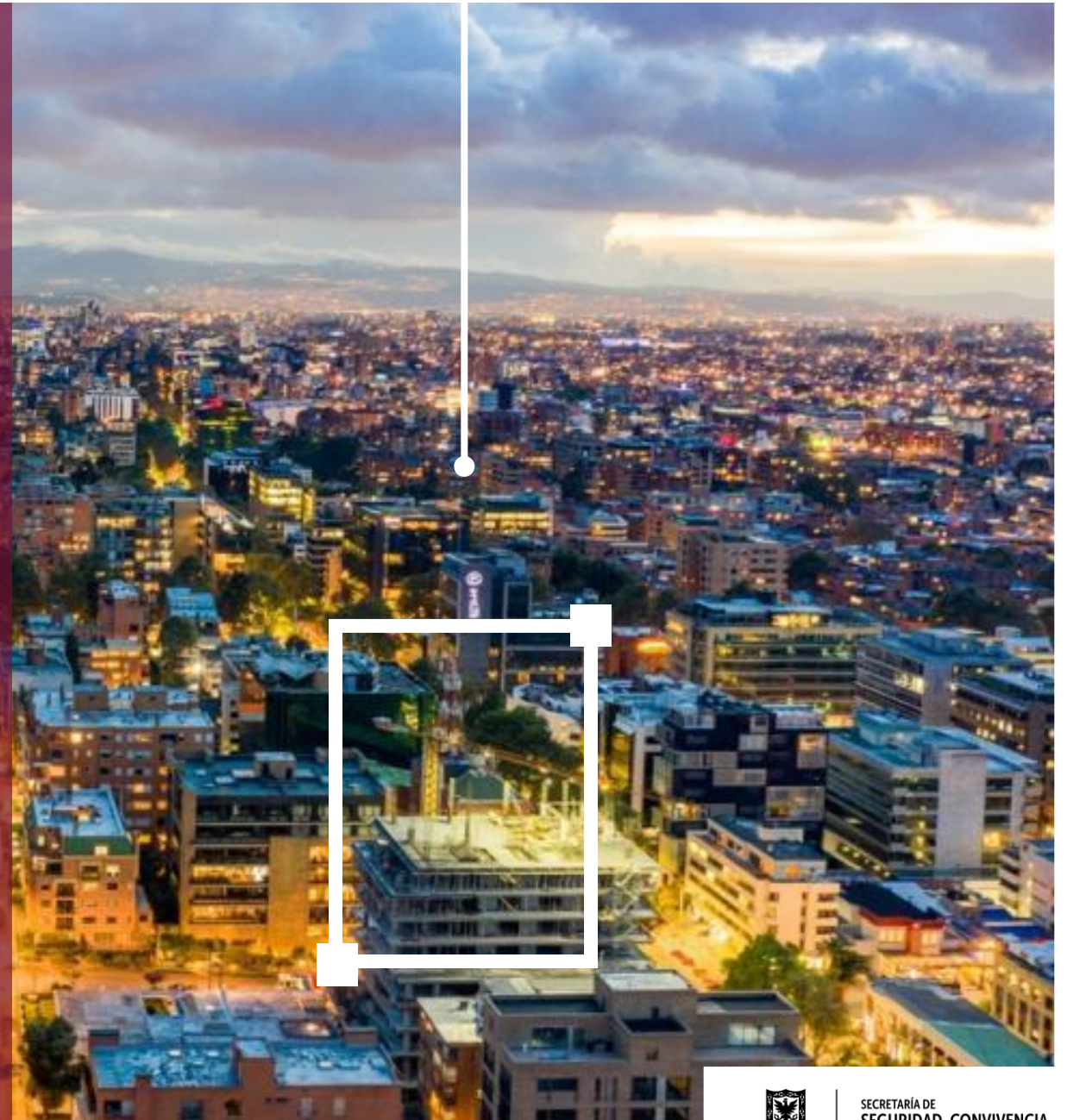
Julio 2022



# Presentación

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI, ha venido desarrollando acciones para el garantizar el derecho fundamental de tiene todo ciudadano de acceder a la información que emite la entidad.

Es por esto que, este documento se constituye como una herramienta para fortalecer dichas acciones, en pro de seguir generando confianza con la ciudadanía, ya que ellos son la razón de ser de nuestra labor en el distrito.



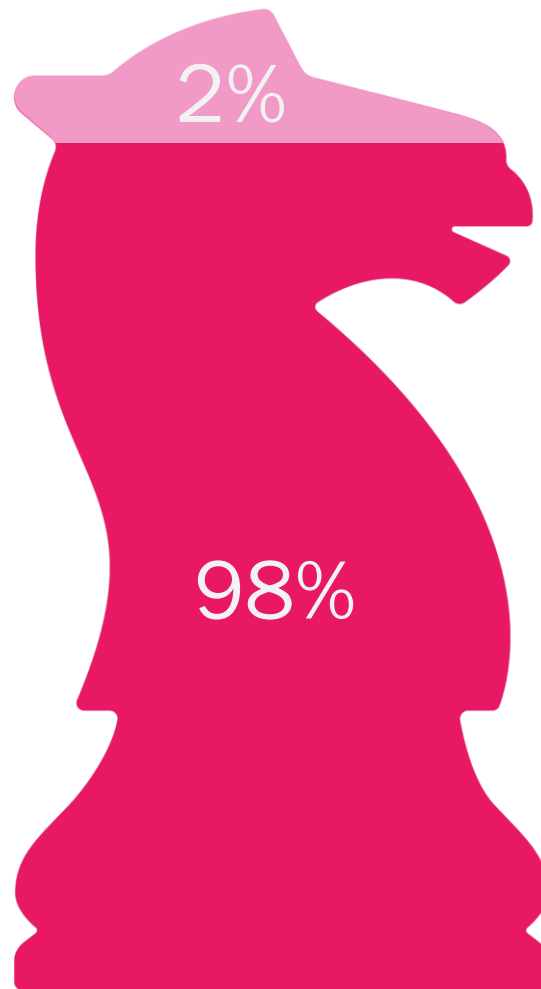
# 01

## TOTAL DE PETICIONES QUE SOLICITARON ACCESO A ALGÚN TIPO DE INFORMACIÓN



# Total de peticiones que solicitaron acceso a algún tipo de información

**903**  
Peticiones de otro tipo

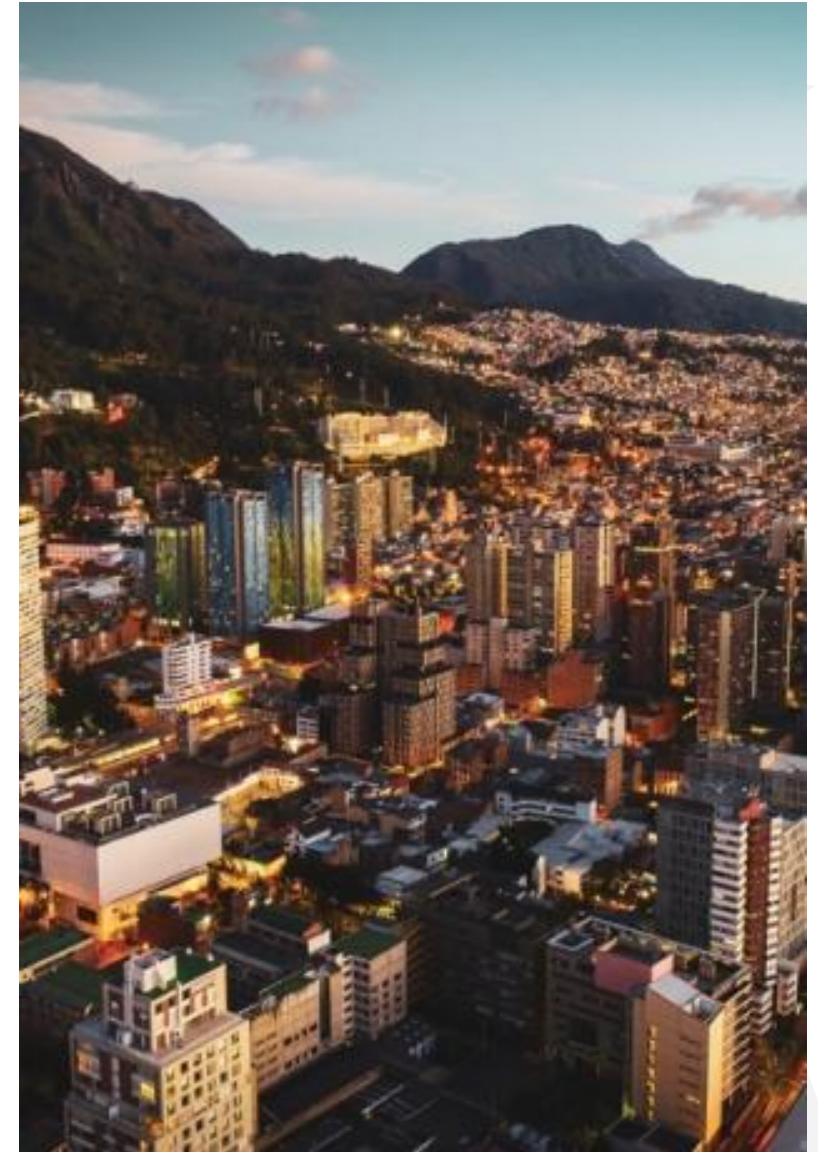


**14**  
Solicitudes de acceso a la información

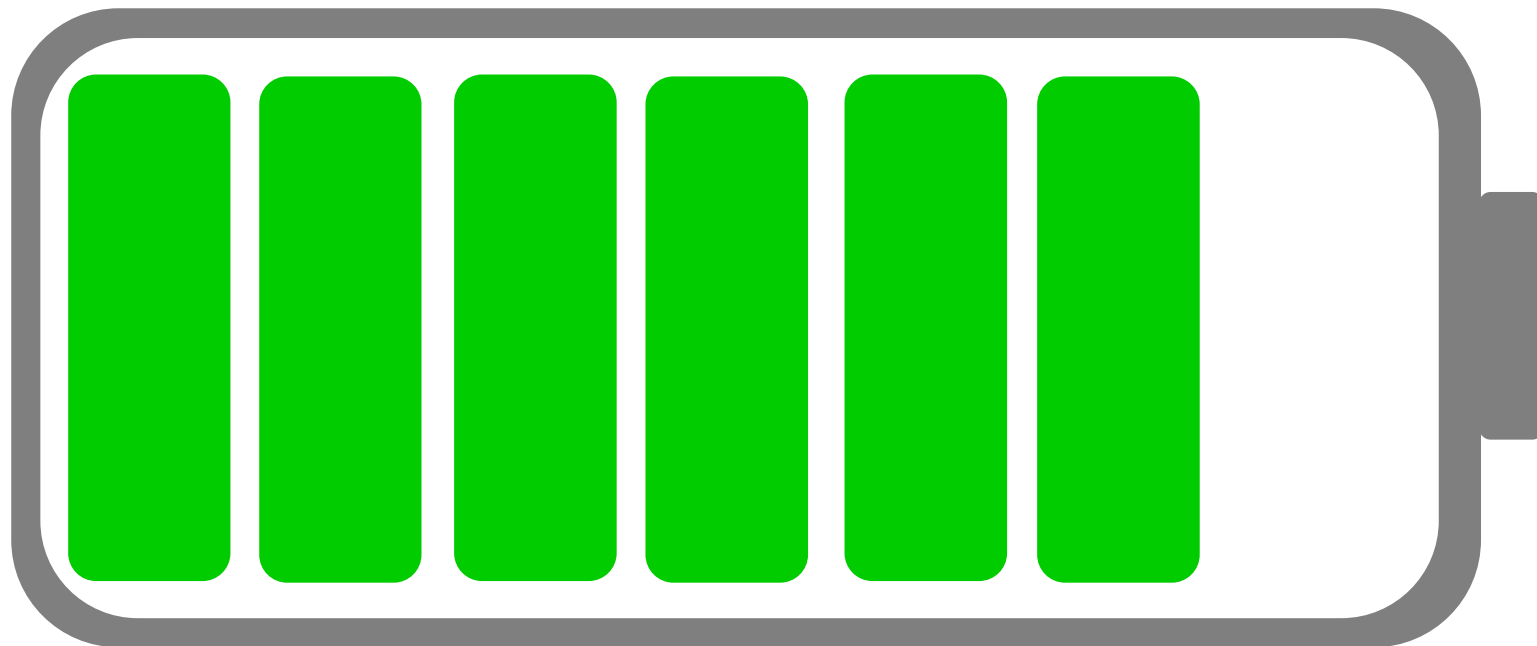
**917**  
100%

02

# ESTADO DE LAS PETICIONES



# Estado de las peticiones



**12** peticiones se respondieron en los plazos establecidos por la ley.

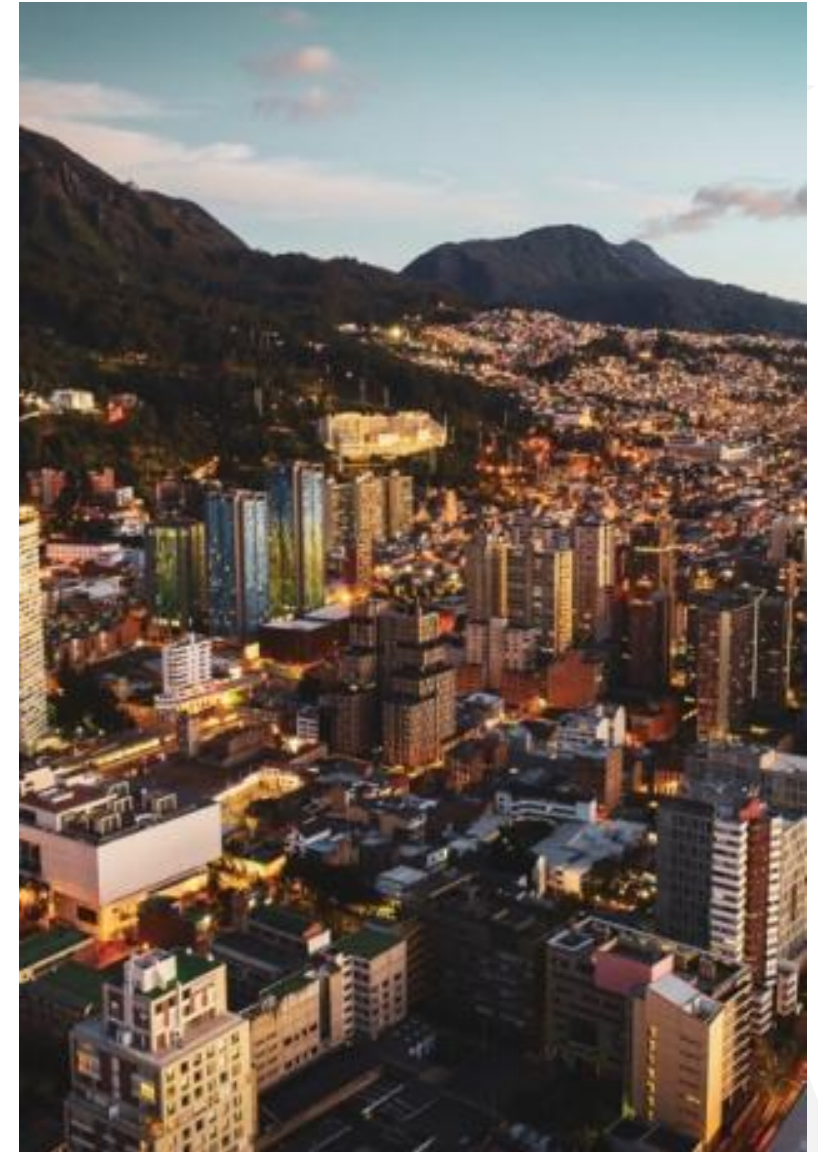
**2** (14%) peticiones se encuentran extemporáneas.

86%

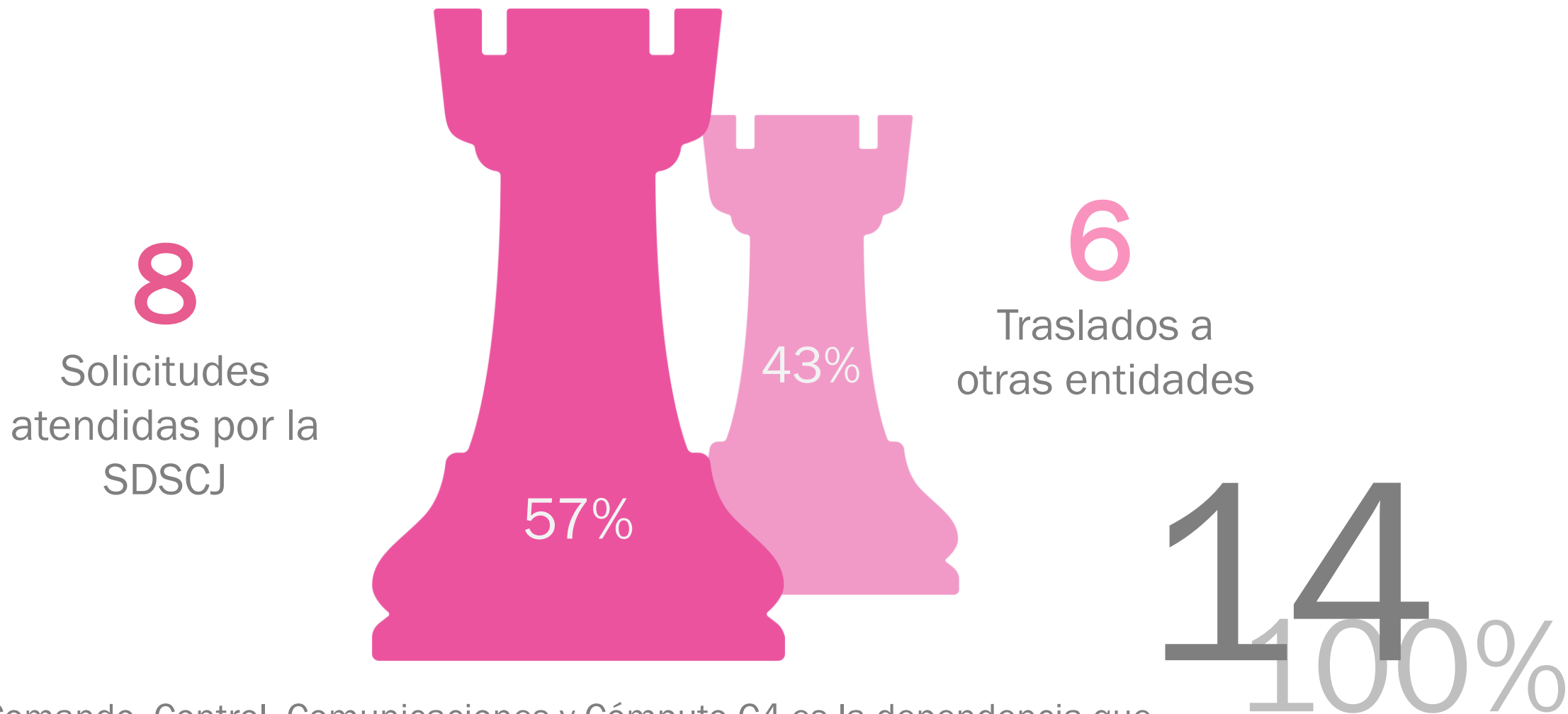
14  
100%

03

# PETICIONES TRASLADAS



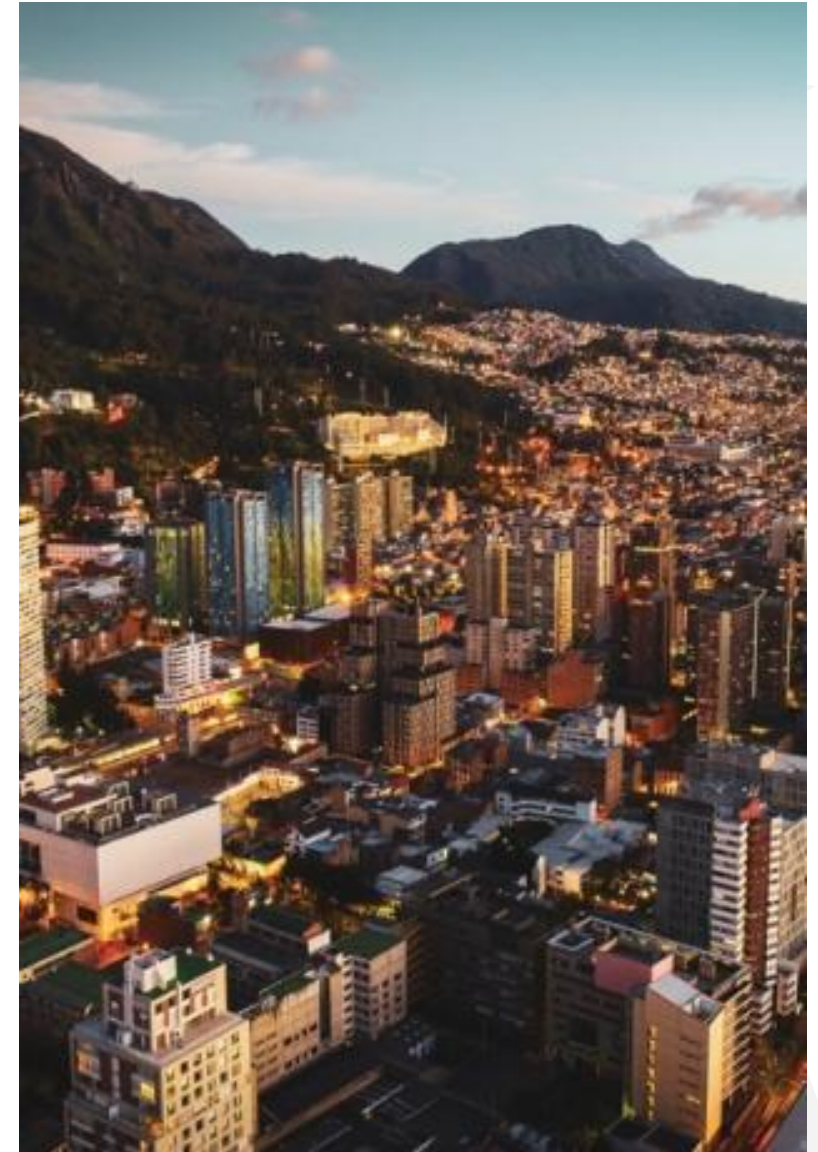
# Peticiones trasladadas



El Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo-C4 es la dependencia que más realizó traslados de este tipo de peticiones.

04

# TIEMPO DE RESPUESTA



# Tiempo promedio de respuesta



Es importante aclarar que se toman **días hábiles** para la respuesta de las peticiones

# Tiempos de respuesta de las PQRSDF

Número de radicado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Bogotá te escucha-SDQS

Fecha de radicación

Fecha de respuesta

Tiempo respuesta

2518222022

08/07/2022

12/07/2022

2

2693132022

22/07/2022

27/07/2022

3

2608692022

15/07/2022

22/07/2022

4

2552952022

11/07/2022

18/07/2022

5

2630172022

18/07/2022

26/07/2022

5

2482932022

05/07/2022

13/07/2022

6

# Tiempos de respuesta de las PQRSDF

Número de radicado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Bogotá te escucha-SDQS

Fecha de radicación

Fecha de respuesta

Tiempo respuesta

2485132022

06/07/2022

14/07/2022

6

2674772022

21/07/2022

29/07/2022

6

2692352022

15/07/2022

26/07/2022

6

2506182022

07/07/2022

19/07/2022

8

2505712022

07/07/2022

22/07/2022

10

2549672022

12/07/2022

27/07/2022

10



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA

# Tiempos de respuesta de las PQRSDF

Número de radicado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Bogotá te escucha-SDQS

Fecha de radicación

Fecha de respuesta

Tiempo respuesta

2724992022

26/07/2022

18/08/2022

16

2641932022

22/07/2022

18/08/2022

18

05

# ¿CÓMO SE RESPONDIERON ESTAS PETICIONES?



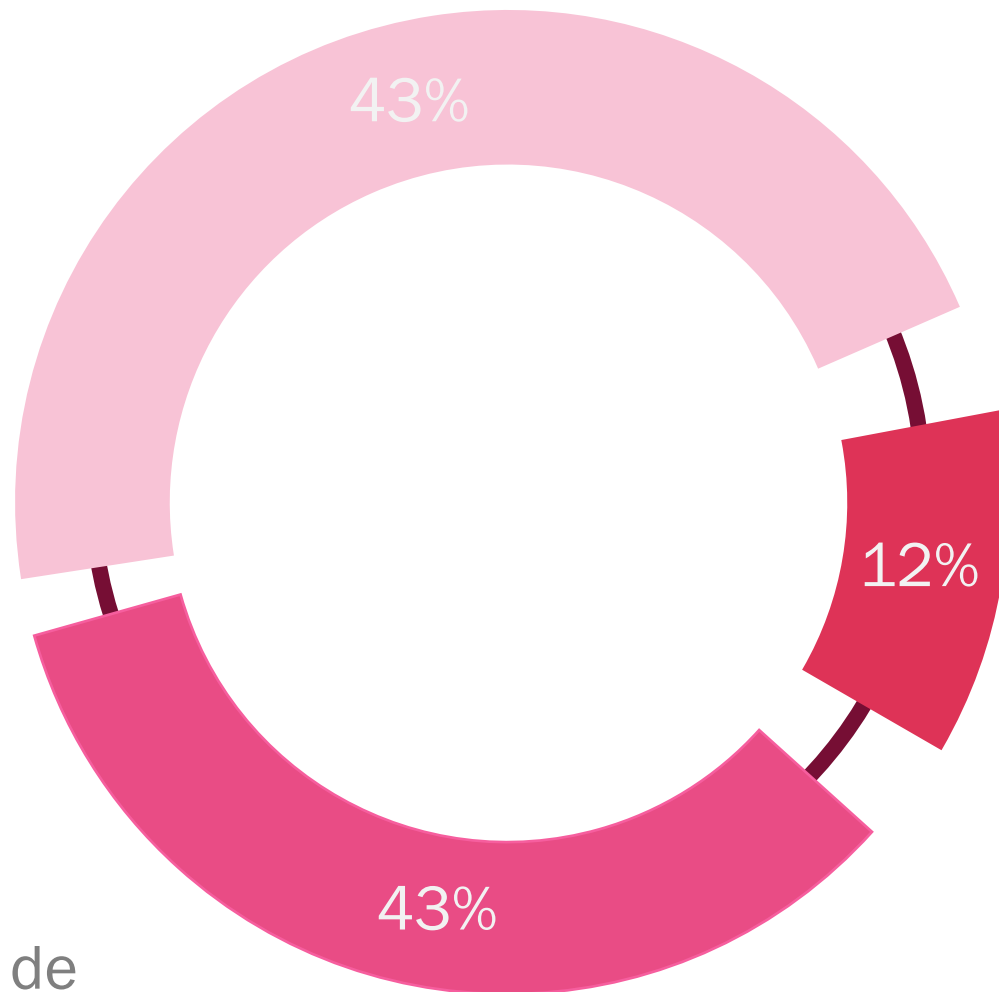
# ¿Cómo se respondieron estas peticiones?

6

Entregaron la información solicitada

6

Con respuesta pero sin entregar la información solicitada por inexistencia de la misma



2

Niega la solicitud porque es muy sensible la información y/o no cumple los requisitos

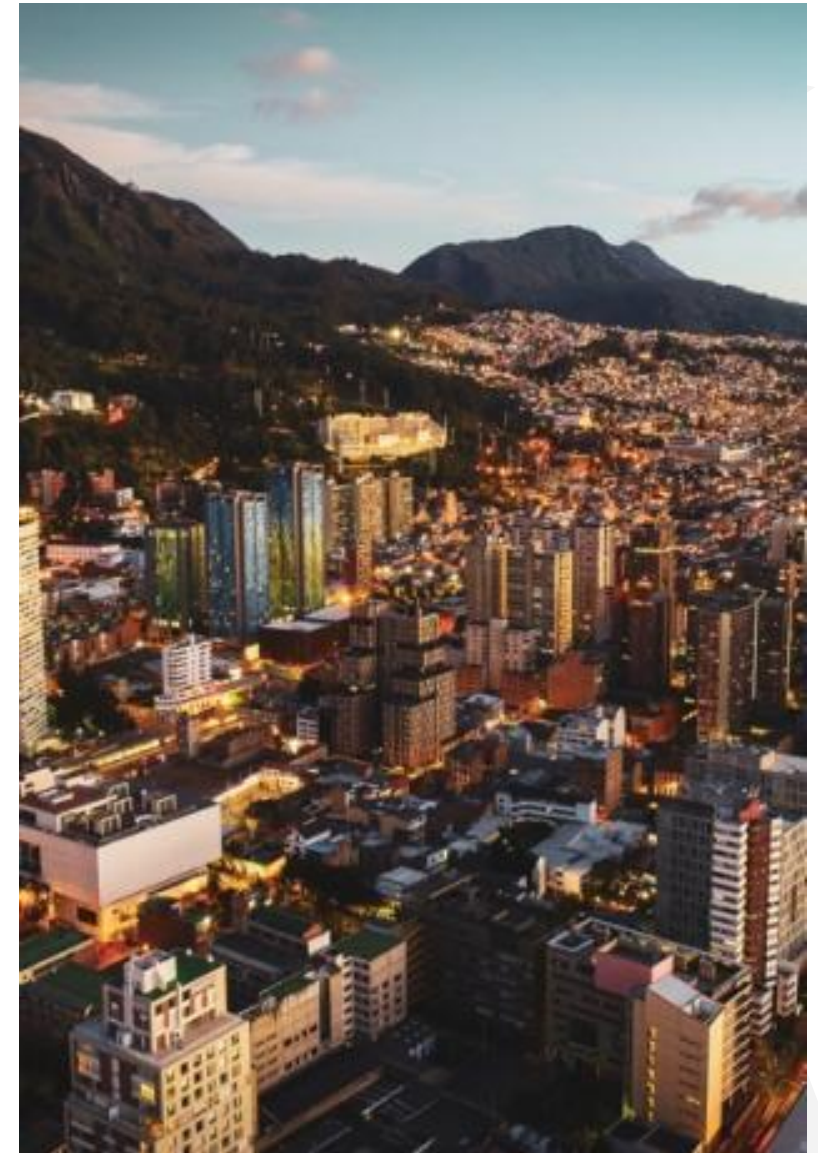
14  
100%

# ¿Cómo se respondieron estas peticiones?

- ➔ Los principales temas de estas peticiones están relacionadas a la información de las llamadas de la línea de emergencia 123, acceso al contenido de cámaras de seguridad de la SDSCJ, e información personas de los operadores de la línea de emergencia (policías, médicos, enfermeros, ambulancias, etc). Es por esto que, el **Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo-C4**, con un **43%**, es la dependencia con más peticiones de esta tipología.
- ➔ Es importante mencionar que este tipo de información, por tratarse de contenido sensible, y teniendo en cuenta, la ley de protección de datos, **solo se puede suministrar**, por medio de una orden judicial de una autoridad competente.

# 06

## RESPUESTAS DE LAS PETICIONES ENTREGADAS CON LA INFORMACIÓN SOLICITADA



Bogotá, D.C., martes 12 de julio de 2022

Señor

PROTECCIÓN DE DATOS

Ciudad

Asunto:

PROTECCIÓN DE DATOS

Respetado

PROTECCIÓN DE DATOS

En atención a su petición donde solicita información de los 20 salarios más altos pagados a los servidores de la entidad en el mes de junio 2022; a continuación se detallan los cargos y conceptos salariales:

	SECRETARIO DE DESPACHO	SUBSECRETARIO DE DESPACHO	JEFE OFICINA	JEFE DE OFICINA ASESORA	DIRECTOR	ASESOR
	Código 20 Grado 9	Código 45 Grado 8 (4 cargos)	Código 06 Grado 07 (2 cargos)	Código 15 Grado 07	Código 09 Grado 07 (11 cargos)	Código 15 Grado 07
ASIGNACION BÁSICA	\$ 9.675.191	\$ 8.628.086	\$ 7.702.101	\$ 7.702.101	\$ 7.702.101	\$ 7.702.101
GASTOS REPRESENTACIÓN	\$ 9.675.191	\$ 3.451.234	\$ 3.080.840	\$ 3.080.840	\$ 3.080.840	\$ 3.080.840
PRIMA TÉCNICA	\$ 4.837.596	\$ 4.314.043	\$ 3.851.051	\$ 3.851.051	\$ 3.851.051	\$ 3.851.051
PRIMA ANTIGÜEDAD	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Total Devengado	\$ 24.187.978	\$ 16.393.363	\$ 14.633.992	\$ 14.633.992	\$ 14.633.992	\$ 14.633.992
Total General por la cantidad de cargos	\$ 24.187.978	\$ 65.573.452	\$ 29.267.984	\$ 14.633.992	\$ 160.973.912	\$ 14.633.992

Cordialmente,

VILMA PATRICIA FERREIRA LUGO  
DIRECCION DE GESTION HUMANA

ACCIÓN	USUARIO	DEPENDENCIA
Visto Bueno	YENNY PAOLA LEAL BALDION	DIRECCION DE GESTION HUMANA
Proyectó	MAGDA YURANY CIFUENTES	DIRECCION DE GESTION HUMANA
Anexos	NO APLICA	

Bogotá, D.C., miércoles 27 de julio de 2022

Señor

PROTECCIÓN DE DATOS

Ciudad

Asunto:

PROTECCIÓN DE DATOS

Respetado

PROTECCIÓN DE DATOS

De manera atenta me permito emitir respuesta de fondo a su petición del asunto, mediante la cual señala:

*"...SOLICITO SU ATENTA COLABORACION CON EL FIN DE MANIFESTAR LA POSICION JURIDICA DE LA ALCALDIA DE BOGOTA FRENTE AL ALCANCE CONSTITUCIONAL Y LEGAL DEL DERECHO A LA PROTESTA. AGRADEZCO ME PUEDAN COMPARTIR INFORMACION ESTADISTICA FRENTE A LOS RECIENTES HECHOS DE PROTESTA ACAECIDOS EN LA CIUDAD DE BOGOTA Y LA POSICION DE LA ALCALDIA EN DICHO SENTIDO SOPORTANDOLA COMO YA SEÑALE (sic) EN DATOS ESTADISTICOS, JURISPRUDENCIA, CONCEPTOS Y DEMAS DOCUMENTOS QUE CONSIDEREN ME PUEDAN SERVIR DE APOYO PARA MI TRABAJO DE INVESTIGACION ..."*

**Respuesta:**

Sea lo primero señalar, que la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia fue creada mediante Acuerdo Distrital 637 de 2016, señalando dicha norma, que la misión de la Entidad es: *"liderar, planear y orientar la formulación, la adopción, la ejecución, la evaluación y el seguimiento de las políticas públicas, los planes, los programas y proyectos, las acciones y las estrategias en materia de seguridad ciudadana, convivencia, acceso a la justicia, orden público, prevención del delito, las contravenciones y conflictividades, y la coordinación de los servicios de emergencias en el Distrito Capital en el marco del primer respondiente"*.

Así mismo, el artículo 5 del citado Acuerdo Distrital establece las funciones básicas de la

Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, encontrándose dentro de ellas las que se relacionan a continuación:

*“a. Liderar, orientar y coordinar la formulación, la adopción y ejecución de políticas, planes, programas y proyectos dirigidos a garantizar la convivencia y la seguridad ciudadana y la preservación del orden público en la ciudad.*

*b. Liderar, orientar y coordinar con las entidades distritales competentes, el diseño, la formulación, la adopción y la ejecución de políticas, planes, programas y proyectos de prevención y cultura ciudadana que promuevan la convivencia, la resolución pacífica de conflictos y el cumplimiento de la ley.*

*(...) k. Liderar, orientar y coordinar las acciones sectoriales relacionadas con la seguridad ciudadana, la convivencia y el acceso a la justicia.*

*(...) m. Definir los lineamientos estratégicos para la seguridad ciudadana y el orden público con las instituciones, entidades y organismos de seguridad del nivel territorial y Nacional.*

*o. Propiciar las condiciones de seguridad y convivencia pacífica a través del fortalecimiento de las acciones que adelantan la Policía Metropolitana de Bogotá, la Brigada XIII del Ejército Nacional, los Organismos de Seguridad e Inteligencia del Estado con Jurisdicción en el Distrito Capital y en general las autoridades cuya competencia se oriente a la prevención, conservación y mantenimiento del orden público, la seguridad ciudadana y la defensa dentro del perímetro de Bogotá, D.C. (...)*”

En atención a las competencias antes señaladas, es preciso indicar que esta Entidad, se ha pronunciado durante los dos últimos años, por solicitud del Concejo de Bogotá D.C. y del Congreso de la República, respecto a proyectos de acuerdo y de ley relacionados con el derecho fundamental a la protesta, en uno de tales pronunciamientos emitido para el Proyecto de Ley 038 de 2020 *“Por la cual se regula el uso de la fuerza y la actuación de la Policía Nacional en manifestaciones públicas”*, en el correspondiente concepto jurídico se indicó lo siguiente:

*“(...) En primera instancia, es de precisar que en nuestra Constitución Política se encuentra consagrado el derecho a la libre expresión y difusión del pensamiento (artículo 20), derecho a circular libremente en todo el territorio nacional (artículo 24), derecho a reunirse y manifestarse pública y pacíficamente (artículo 36), derecho de libre asociación (artículo 37) y derecho a la huelga (artículo 56).*

*Respecto al ámbito de protección del derecho de reunión y manifestación, la Corte Constitucional se pronunció en Sentencia C-223 de 2017, de la siguiente manera:*

*“(…) Puede decirse que el ámbito irreductible de protección del derecho a la reunión, manifestación y protesta, es la conglomeración de personas, identificadas con fines comunes, cuyo fin es manifestarse -libertad de expresión- frente al funcionamiento del gobierno -control político-, a través de la presión en la calle y mediante un actuar pacífico y sin armas. En otras palabras, el Legislador no podrá, por vía de legislación estatutaria, establecer medidas que cercenen la facultad ciudadana de ejercer control al poder político, de manifestarse u opinar libremente y de intentar establecer un diálogo con el Estado sobre asuntos esenciales. Por ejemplo, el Estado no podrá tomar medidas que anulen el ejercicio del derecho -restricción plena de vías, medidas de excepción que suspendan indefinidamente el derecho de protesta, entre otros-, o que criminalice el derecho -creación de tipos penales, ejercicio directo o indirecto de censura, entre otros. (...)*

*(…) La Constitución Política de Colombia de 1991 establece en su artículo 37 un modelo de gestión negociada de intervención policial en las manifestaciones sociales. Este tiene una tendencia a la selectividad estratégica de intervención de la policía y que prohíbe un modelo de fuerza estatal intensificada. Ello quiere decir que el Legislador colombiano debe, como mínimo, establecer pautas que: (i) permitan un diálogo entre los organizadores de la marcha y la autoridad, (ii) que tal diálogo construya una planificación de la protesta y evite el choque de intereses, (iii) que al existir un choque, exista una gestión negociada del conflicto que se resuelva con favorabilidad al derecho de reunión, (iv) una vez se supere la planeación y se pase a materializar la marcha, será deber de la autoridad mantener altos niveles de tolerancia social hacia la expresión de las ideas difundidas en la marcha, (v) que dentro del proceso de comunicación entre la autoridad y los organizadores se dejen reglas claras sobre que comportamientos son tolerables y cuales están prohibidos legislativamente, sin que ello consista en instrucciones o pautas institucionales para realizar la manifestación, (vi) si se incumplen tales límites, la autoridad debe recurrir como última ratio a las detenciones preventivas, se prohíben las detenciones fundadas en el derecho legítimo que tienen las personas a la desobediencia civil, más sí son constitucionales aquellas detenciones fundadas en razonamientos preventivos para la comisión de delitos; (vii) igualmente, está facultada la policía para usar, como último recurso la fuerza no letal, solo si existe un agotamiento previo de las etapas de diálogo y comunicación, pudiendo ser selectiva la policía con aquellos manifestantes que promuevan actos contrarios a lo permitido por el legislador, (ix) es permitida la vigilancia selectiva -peligrosista- de participantes en las marchas, solo si el estado tiene motivos constitucional y legalmente fundados -desvirtuando la presunción de inocencia- para intervenir a aquellos que este considere “potencialmente disruptivos” o peligrosos.(…)”*

*En la misma jurisprudencia, frente a los límites en la intervención policial, se determinó que el derecho a la manifestación y el control policial ponen en tensión dos principios como son la*

*libertad y el orden público, tensión que ha sido dirimida por el Derecho Internacional de los Derechos Humanos en favor de la libertad, fijando reglas concretas de comportamiento a los funcionarios de policía.*

*No obstante, es preciso señalar que toda vez que la conservación del orden público corresponde al Presidente de la República como Comandante Supremo de las Fuerzas Armadas de la República, integradas por las Fuerzas Militares y la Policía Nacional, también resulta imperativo conservar el poder de la fuerza pública con miras a conservar el orden constitucional del Estado.*

*Por consiguiente, en consideración a que actualmente las reglas de comportamiento de la fuerza pública emanan principalmente de esas instituciones, se torna necesario establecer con claridad cuáles competencias deben estar determinadas por la Ley y cuáles son del ámbito reglamentario y operativo de competencia de las fuerzas armadas. (...)"*

Sumado a lo expuesto, cabe resaltar que en el Distrito Capital se encuentra vigente y por lo tanto se aplica el Decreto Distrital 563 de 2015 *"Por medio del cual se adopta el Protocolo de Actuación para Las Movilizaciones Sociales en Bogotá: Por El Derecho a la Movilización y la Protesta Pacífica"*; el cual tiene por objeto brindar los lineamientos administrativos, procedimentales, metodológicos y operativos para la gestión de las movilizaciones sociales en el Distrito Capital que garanticen el derecho a la protesta pacífica de las personas, atendiendo a los mecanismos para el mantenimiento del orden público y la garantía de derechos de los ciudadanos(as).

En efecto, el citado Protocolo establece los principios que rigen la actuación de la fuerza pública de la Policía Nacional y de las autoridades distritales, a la vez que dispone la creación de una Mesa Distrital de Seguimiento al Ejercicio de los Derechos a la Libertad de Expresión, Reunión, Asociación y Movilización Social Pacífica, con el objeto de evaluar las condiciones en las cuales se ejercen, tanto el derecho a la movilización social pacífica, como los otros derechos fundamentales que se desarrollan en ese ámbito: libertad de expresión, reunión y asociación, con el propósito de formular recomendaciones a las autoridades.

Finalmente, es pertinente indicar que a nivel nacional se expidió el Decreto Nacional 003 de 2021 *"Por el cual se expide el Protocolo de acciones preventivas, concomitantes y posteriores, denominado "ESTATUTO DE REACCIÓN, USO Y VERIFICACIÓN DE LA FUERZA LEGÍTIMA DEL ESTADO Y PROTECCIÓN DEL DERECHO A LA PROTESTA PACIFICA CIUDADANA"*; mediante el cual se dio cumplimiento a la Sentencia de Tutela de segunda instancia STC7641-2020 del 16 de septiembre de 2020, proferida por la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, en el que se establecen directrices para la actuación de las autoridades de policía en sus funciones de garantía de derechos fundamentales, conservación de la convivencia ciudadana y el orden público en el marco de las manifestaciones públicas y pacíficas. Adicionalmente, se deben tener

en cuenta los instrumentos internacionales que protegen este derecho fundamental y que constituyen el bloque de constitucionalidad en esta temática específica.

Ahora bien, respecto a su solicitud de *compartir información estadística frente a los recientes hechos de protesta acaecidos en la ciudad de Bogotá*, comedidamente me permito informarle que el Sistema de Información, Estadístico, Delincuencial, Contravencional y Operativo -SIEDCO- de la Policía Nacional es la fuente principal de esta Secretaría para el seguimiento de los indicadores de seguridad. No obstante, dicho sistema no permite establecer datos relacionados con protestas, ese tipo de información es centralizada por la Secretaría Distrital de Gobierno.

En los anteriores términos se emite respuesta de fondo a su petición.

Cordialmente,



SONIA STELLA ROMERO TORRES  
DIRECCION JURIDICA Y CONTRACTUAL

ACCIÓN	USUARIO	DEPENDENCIA
Proyectó	SANDRA PATRICIA HUERTAS CASTIBLANCO	DIRECCION JURIDICA Y CONTRACTUAL
Anexos	SIN ANEXOS	

Bogotá, D.C., lunes 18 de julio de 2022

Señor

PROTECCIÓN DE DATOS

Ciudad

Asunto:

PROTECCIÓN DE DATOS

Respetado

PROTECCIÓN DE DATOS

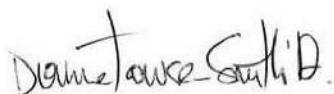
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (en adelante SDSCJ) recibió el día 11 de julio de 2022 los radicados asociados en el asunto, mediante el cual usted manifiesta, que desea saber cuál es el horario laboral de los trabajadores de la fiscalía en Casa de Justicia de Ciudad Bolívar.

Resulta pertinente que tenga en cuenta que la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia tiene como uno de sus pilares fundamentales, la organización y fortalecimiento del Acceso a la Justicia, siendo una de sus principales estrategias el Programa de Casas de Justicia con presencia en diferentes localidades. Su fin primordial es acercar a los ciudadanos los servicios de justicia formal, no formal y comunitaria, de manera efectiva, ágil, integral, amable y gratuita, propiciando la difusión y aplicación de los métodos de solución de conflictos.

De lo anterior, y para dar respuesta a su inquietud, le informo que el horario de la Fiscalía General de la Nación es de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua.

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

Cordialmente,





SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

## PROTECCIÓN DE DATOS

DIANE TAWSE SMITH  
DIRECCION DE ACCESO A LA JUSTICIA

ACCIÓN	USUARIO	DEPENDENCIA
Visto Bueno	LINA MARIA SALAZAR ZULUAGA	DIRECCION DE ACCESO A LA JUSTICIA
Proyectó	FABIO ADRIAN JOYA OCAMPO	DIRECCION DE ACCESO A LA JUSTICIA
Anexos	SIN ANEXOS	

Av. Calle 26 # 57 -83  
Torre 7 Tel. 3779595  
Código Postal: 111321  
[www.scj.gov.co](http://www.scj.gov.co)



Bogotá, D.C., viernes 22 de julio de 2022

Señor

PROTECCIÓN DE DATOS

Ciudad

Asunto:

PROTECCIÓN DE DATOS

Respetado

PROTECCIÓN DE DATOS

Reciba un cordial saludo. Hemos recibido copia de la petición de la referencia, mediante la cual la Secretaría Distrital de Gobierno traslada su petición, en la cual formula algunas inquietudes, a saber:

***“3. La desarticulación de las ollas de microtráfico que operan en las localidades de la ciudad de Bogotá”***

***Respuesta:***

De manera atenta nos permitimos informar que, el Plan Integral de Seguridad Ciudadana, Convivencia y Justicia - PISCCJ de Bogotá 2020-2024 cuenta con tres (3) líneas estratégicas que agrupan conceptual y operativamente las acciones de respuesta institucional, así: a) control del delito; b) prevención del delito y convivencia ciudadana y c) acceso a la justicia. Estas tres (3) líneas se apalancan en cuatro (4) enfoques transversales desde los cuales son observadas y atendidas las problemáticas de seguridad, convivencia y justicia de la ciudad; cultura ciudadana; género; poblacional diferencial (niños, niñas, adolescentes y jóvenes); y territorial.

**Enfoques transversales, líneas estratégicas y estrategias.**



Fuente: Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Dado el contexto anterior, a partir del segundo semestre del año 2020 desde la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - SDSCJ se han dinamizado dos (2) líneas estratégicas, una para cada Dirección a cargo de la Subsecretaría de Seguridad y Convivencia, según su respectiva misionalidad.

En este sentido, para la Dirección de Seguridad se estableció la *línea estratégica de control del delito*, la cual está enfocada en la ejecución de acciones que tienen como objetivo mitigar el impacto de los delitos contra la vida y contra el patrimonio, así como la articulación con los organismos de seguridad. Por otra parte, para la Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana se dispuso la *línea estratégica de prevención del delito y convivencia ciudadana*, la cual está basada en la intervención oportuna de factores de riesgo asociados a entornos o zonas que requieren acciones integrales que mitiguen los factores desencadenantes de violencias o proclives a delitos, casos en los que se articula con las demás secretarías de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Ambas líneas desarrollan programas y estrategias que se ajustan de acuerdo con las dinámicas sociales y de seguridad de cada territorio - localidad (de tal forma que las acciones implementadas se adapten a las necesidades de la ciudadanía), que buscan impactar de manera significativa en la reducción de los indicadores de seguridad y convivencia.

Para lograrlo se ha dispuesto de un equipo territorial conformado por tres (3) grandes grupos

que despliegan la oferta de manera diferencial y focalizada: Dinamizadores(as), Promotores(as) Comunitarios(as) y Gestores(as) de Convivencia.

Desde esta perspectiva, se estima que la atención y protección de los derechos y libertades ciudadanas frente a los eventos violentos, generadores de afectaciones a la vida, al patrimonio público y privado de las personas, requiere de la asistencia articulada de entidades públicas para abordar las condiciones que impliquen riesgos y amenazas a la seguridad y tranquilidad de la ciudadanía.

En este marco, se establecen los Planes de Acción Territoriales - PAT para cada una de las veinte (20) localidades que integra la ciudad de Bogotá, los cuales fueron diseñados en articulación con las Alcaldías Locales, las Estaciones de Policía de cada localidad, la Fiscalía General de la Nación, a través de la Dirección Seccional de Fiscalías de Bogotá D.C., el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses - INMLCF y las Personerías Locales, en donde se incluyen acciones de prevención y control que permiten mitigar integralmente las problemáticas que promueven el actuar delincuenciales y comportamental de las personas, con lo que se busca aumentar la presencia institucional en las localidades, y garantizar la seguridad de los ciudadanos que conviven y/o hacen tránsito por las mismas.

Cuando se habla del equipo territorial que despliega el portafolio de servicios de la SDSCJ, dicho portafolio responde a las siguientes líneas estratégicas (que a su vez se subdividen en programas y estrategias) implementadas en el espacio público, de manera transversal en todas las localidades de la ciudad, con el fin de intervenir de forma integral todos los delitos en el territorio de la ciudad (prevención y control) y promover la mitigación de diferentes factores de riesgo asociados a los principales delitos y comportamientos contrarios a la seguridad y la convivencia que afectan a la ciudadanía que habita en Bogotá. De tal manera, y respecto a las acciones orientadas a su petición sobre **“La desarticulación de las ollas de microtráfico”**, esta Secretaría cuenta con el Programa **Articulación contra rentas y estructuras criminales**, que se implementa a través de las estrategias de **Demanda de Persecución Penal, Control al Tráfico de Estupefacientes y Control de Mercados Criminales**.

En consecuencia, la SDSCJ, en el ámbito de implementación del PISCCJ de Bogotá 2020-2024, lidera la formulación y ejecución de una estrategia conjunta con la MEBOG y la Fiscalía General de la Nación, a través de la Dirección Seccional de Fiscalías de Bogotá D.C., para priorizar e intervenir el crimen organizado en la ciudad y así poder contener y reducir los delitos que este genera.

Esta Estrategia parte de la integración de la capacidad interagencial de análisis, un diagnóstico unificado del problema y una distribución de capacidades entre las diferentes instancias y agencias, con una proyección definida en función de nodos relevantes, así como, la incautación

de bienes y decomiso de dinero por parte de las autoridades. De esta manera se adelanta el trabajo articulado para afectar la infraestructura criminal que reproduce y sostiene la capacidad de las organizaciones criminales que afectan la seguridad ciudadana.

Lo anterior, a partir del fortalecimiento sistemático de las capacidades de inteligencia, investigación criminal y persecución penal para lograr mayor rapidez operacional bajo un enfoque anticipativo, y así poder propiciar las condiciones y dotaciones para que las autoridades generen capturas efectivas y con estas mayores incautaciones de dinero y bienes. Esto bajo un principio fundamental: si no se incauta - decomisa el dinero producto del ilícito no se está afectando la infraestructura criminal y por lo tanto ésta, a pesar de las capturas, continuará operando.

En este sentido, la SDSCJ, bajo su misionalidad, lidera la articulación interinstitucional e interagencial, con el fin de generar las mesas, espacios y demás dinámicas entre las agencias e instituciones encargadas de las investigaciones para que puedan tener la información, herramientas y dotación que les permita afectar las estructuras de delincuencia común organizada y la cadena de valor criminal.

El acompañamiento de las autoridades a las comunidades, así como la activación de rutas, se ha dado por medio de un trabajo en las diferentes localidades de la ciudad, que permite focalizar los puntos que presentan la mayor concentración de delitos y factores de riesgo, mediante la recopilación sistematizada y seguimiento a la información relacionada con estructuras criminales que delinquen en la ciudad, dedicadas a la comercialización de estupefacientes, hurto a personas, vehículos, comercio, residencias, bicicletas, invasión a tierras y edificaciones, trata de personas, explotación y comercial de Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes - NNAJ y homicidio.

Aunado a lo anterior, la SDSCJ en articulación con la MEBOG, implementa un plan especial para combatir el microtráfico en la ciudad de Bogotá, el cual contiene la georreferenciación de los lugares donde presuntamente se expenden estupefacientes en la ciudad y la estructuración del funcionamiento de la cadena criminal. En este sentido, el plan contra el microtráfico abarca dos (2) componentes: el primero, se enfoca en la implementación del plan de acción territorial mediante la estrategia de microtráfico y el segundo, en la articulación interinstitucional para afectar la cadena de microtráfico en la ciudad desde el componente judicial.

**1. Plan de acción territorial estrategia microtráfico:** Este componente dispone de tres (3) ejes:

**A. Prevención comunitaria:** Consiste en crear y/o fortalecer las redes de cuidado, acompañar la dinamización de los Frentes de Seguridad Local (FSL) liderados por la MEBOG, realizar

recorridos para generar confianza, activar las Casas de Justicia Móviles y promover canales para la denuncia.

**B. Prevención situacional:** Radica en la transformación de entornos propicios para la venta de sustancias psicoactivas (SPA), a través del mejoramiento físico en iluminación, aseo y pintura, promoción del cuidado de zonas de encuentro comunitario como parques e instituciones educativas y, por último, articulación con las entidades competentes para la demolición de inmuebles vinculados con la distribución y venta de SPA.

**C. Control territorial:** Se encuentra enfocado en el acompañamiento y dinamización de las acciones de registro y control en puntos críticos por presunto expendio de estupefacientes lideradas por la MEBOG.

**2. Articulación interinstitucional para afectar la cadena de microtráfico en la ciudad desde el componente judicial:** Este componente se fundamenta en el siguiente eje: control, investigación y judicialización. De este modo, la SDSCJ, en el marco de sus competencias, mantiene una articulación fluida y armónica con todos los organismos de inteligencia, investigación criminal y persecución penal que se encargan de intervenir el crimen organizado, las rentas criminales y los delitos que generan. En este orden de ideas, se adelantan mesas de trabajo permanentes con la Policía Nacional y sus diferentes especialidades, así como con la Fiscalía General de la Nación y con el Gobierno Nacional; lo anterior en el marco del trabajo coordinado que esta Administración lidera con las demás entidades y autoridades del orden nacional, con el fin de fortalecer las capacidades de gestión territorial de la seguridad ciudadana.

***“4. Con cuanto personal operativo cuenta toda la ciudad de Bogotá incluyendo cuadrantes de policía en toda la ciudad de Bogotá”.***

**Respuesta:**

Teniendo en cuenta que su solicitud se relaciona con actividades cuya naturaleza corresponde a la operatividad de los organismos de seguridad y justicia, se procedió a enviarla directamente a la Policía Metropolitana de Bogotá para que se pronuncie desde sus competencias.

De antemano, agradecemos su interés por hacer parte activa de la seguridad de la ciudad, y a su vez, ratificamos la prioridad que reviste para la Administración Distrital la construcción permanente de un mejor bienestar para sus ciudadanos.



SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

## PROTECCIÓN DE DATOS

Cordialmente,

*Hasbleidy Bohórquez P.*

HASBLEIDY BOHORQUEZ PUERTO  
DIRECCION DE SEGURIDAD

ACCIÓN	USUARIO	DEPENDENCIA
Proyectó	ALISON ANDREA ROJAS CRUZ	DIRECCION DE SEGURIDAD
Anexos	0 FOLIOS	

Av. Calle 26 # 57 -83  
Torre 7 Tel. 3779595  
Código Postal: 111321  
[www.scj.gov.co](http://www.scj.gov.co)



Bogotá, D.C., martes 26 de julio de 2022

Señor

PROTECCIÓN DE DATOS

Ciudad

Asunto:

PROTECCIÓN DE DATOS

Respetado

PROTECCIÓN DE DATOS

En relación con el Derecho de Petición interpuesto ante el Centro de Comando, Control Comunicaciones y Cómputo - C4 de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia de Bogotá D.C. - SD-SCJ en el que solicita con base a:

PROTECCIÓN DE DATOS

Atentamente y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 13<sup>[1]</sup> de la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un Título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", me permito dar respuesta de fondo, comunicándole que una vez se buscó el incidente en nuestro sistema, de acuerdo con los parámetros proporcionados por usted, se encontró el registro de la siguiente información:

PROTECCIÓN DE DATOS

El número de Radicado en el cual se detalla el registro de la llamada es: observa en el asunto del presente documento.

PROTECCIÓN DE DATOS

Para efectos de entrega de la grabación o contenido de la llamada, por razones de confidencialidad de la información, ésta deberá ser solicitada por conducto de una autoridad competente en ejercicio

de sus funciones; es decir, la autoridad que esté conociendo y atendiendo el asunto.

Lo anterior con base en las siguientes consideraciones de ley: Literales g<sup>[2]</sup> y h<sup>[3]</sup> del artículo 4º de la Ley Estatutaria 1581-12 "Por la cual se dictan Disposiciones Generales para la Protección de Datos Personales", numeral 1<sup>[4]</sup> del art. 3 del Decreto 1377-13 "Por el cual se Reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" y en cumplimiento con lo establecido en el numeral 3<sup>[5]</sup> del artículo 24 y 26<sup>[6]</sup> del Capítulo II de la Ley 1755-15 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un Título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", el artículo 24<sup>[7]</sup> y su correspondiente párrafo, del Decreto Distrital 510 de 2019 "Por el cual se reglamenta el Sistema Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4 y se dictan otras disposiciones" y demás leyes vigentes, que reglamentan dicho procedimiento.

En relación con la Jurisdicción Penal, lo ordenado en la Sentencia C-186/08<sup>[8]</sup> de la Honorable Corte Constitucional (M.P. Dr. Nilson Pinilla P.) por lo cual se requiere allegar el acta de audiencia, en la que el Juez Penal con Funciones de Control de Garantías ordene al C4 Línea de Emergencias 123 de Bogotá D.C. la búsqueda selectiva en base de datos, y la entrega de la información solicitada; o en su defecto, Certificación del Juzgado de conocimiento, o por la Fiscalía competente, en la que conste la legitimación en la causa, por activa o por pasiva de quien solicita la Información SD-SCJ o el reconocimiento de personería judicial por el juzgado de conocimiento.

Una vez se cumpla con alguna de las aclaraciones antes expuestas, con gusto le será entregada como corresponde, bajo la responsabilidad del funcionario que lo autorice. Lo anterior, en nuestra calidad de garantes de la información que a diario se registra en la Línea de Emergencias 123 de Bogotá, y en cumplimiento del principio de confidencialidad de la llamada, tanto por la naturaleza de su contenido, como por las connotaciones de seguridad que estas conllevan.

En este orden de ideas, la llamada relacionada con la situación de emergencia que reportó fue recepcionada y tramitada acorde con los procesos y procedimientos establecidos en la Línea de Emergencias 123, dándose traslado oportunamente a la entidad correspondiente.

Así las cosas, consideramos haber dado respuesta de fondo en lo pertinente, dentro de la competencia que le asiste al Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo-C4, de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, de manera clara, precisa y congruente, atendiendo y resolviendo lo solicitado.

---

<sup>[1]</sup> "Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. [...]".

<sup>121</sup> **"Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento [...], se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento".

<sup>131</sup> **"Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento [...]".

<sup>141</sup> **"Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular [...], mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales".

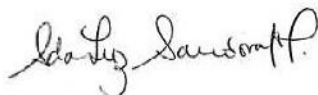
<sup>151</sup> "[...] Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, [...]"

<sup>161</sup> **"...Insistencia del solicitante en caso de reserva.** Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, [...]".

<sup>171</sup> **"...Seguridad y Confidencialidad de la Información.** La información que se administre a través del Sistema Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4 se considera estratégica para la gobernabilidad, seguridad y convivencia del Distrito Capital por involucrar tanto, aspectos de seguridad ciudadana y elementos materiales probatorios, como del derecho fundamental a la intimidad de los usuarios que se encuentra amparada por reserva constitucional y legal. Conforme a las normas de políticas de seguridad de la información se deberán implementar los controles correspondientes tendientes a mitigar los riesgos sobre la seguridad de la información por parte de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, el C4, las entidades del NUSE 123, el Operador Tecnológico y los demás que indique la política en su alcance. // **Parágrafo:** En desarrollo de las actividades propias del C4 se velará por la seguridad y privacidad de la información que se administre a través del mismo, en los términos establecidos en la Constitución Política, a Ley, la Política de Seguridad y Privacidad de la Información y la Política de Protección de datos Personales de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia".

<sup>181</sup> "[...] aún en el marco del nuevo sistema penal acusatorio, la defensa carece de competencia para limitar, afectar o restringir derechos fundamentales, [...] que como se explicó, ha de ejercer sus atribuciones, pero en caso de que su actividad de investigación pudiere afectar garantías constitucionales, necesitará previa autorización judicial, debiendo someterse a la Supervisión del Juez con Funciones de Control de Garantías..."

Cordialmente,



ADA LUZ SANDOVAL HERAZO

OFICINA CENTRO DE COMANDO CONTROL COMUNICACIONES Y COMPUTO C4

ACCIÓN	USUARIO	DEPENDENCIA
Visto Bueno	HENRY MEDINA VALDERRAMA	JURIDICA C4
	JAVIER FELIPE QUIJANO RODRIGUEZ	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO C4
Proyectó	JAVIER FELIPE QUIJANO RODRIGUEZ	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO C4
Anexos	NINGUNO	

Bogotá, D.C., jueves 18 de agosto de 2022

Señor

PROTECCIÓN DE DATOS

Ciudad

Asunto:

PROTECCIÓN DE DATOS

Respetado

PROTECCIÓN DE DATOS

En respuesta al requerimiento dirigido a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - SCJ, en el que, en calidad de consejero de juventud, delegado ante el Consejo Distrital de Juventud por la Localidad de Suba, solicita se dé respuesta a treinta y seis (36) interrogantes relacionados con los protocolos del C4 relacionados con salud mental en el recurso humano, con que cuenta el Centro, atentamente y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 13[1] de la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un Título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", me permito dar respuesta de fondo a lo solicitado en su petición, en los siguientes términos:

**"1. Estructura general de la línea 123 en la atención de casos de emergencias en salud mental"**

**??? "¿Hay un protocolo del operador que atiende la llamada frente a salud mental?"**

**Respuesta:** El protocolo establecido para Sistema C4, definido en el Sistema Integrado de Gestión de la SDSCJ, es el procedimiento para la atención de incidentes de seguridad y emergencias reportadas por el ciudadano denominado, "Operación de Recepción en la S.U.R. PD-GE-1", el cual contempla la creación de los incidentes relacionados a situaciones de salud mental, definidos en la guía de tipificación establecida para el Sistema NUSE 123 y atendidas por el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias -

CRUE, de la Secretaría Distrital de Salud.

**??? “¿Cómo se tipifican en el protocolo las emergencias en la línea frente a salud mental?”**

**Respuesta:** Los incidentes reportados por los ciudadanos relacionados con salud mental son tipificados con el código 941 (*Trastorno Mental*), de acuerdo a la Guía de tipificación aprobada por el Sistema NUSE 123.

**??? “¿Qué rutas activa el operador en casos de riesgo por salud mental?”**

**Respuesta:** De acuerdo a la Guía de Tipificación definida para el proceso de atención de incidentes, el operador de recepción debe identificar en la llamada recibida, que se trate de algún tipo de alteración del comportamiento de una persona y que potencialmente pone en riesgo la vida de sí mismo o de otras personas. El operador realiza la tipificación correspondiente a *Trastorno mental* y realiza las preguntas trazadoras en la atención del incidente, con las respuestas entregadas por el ciudadano, se procede a realizar la transferencia de datos y voz al Centro Regulador de Urgencias y Emergencias - CRUE, quien recibe la llamada, profesional de la salud (Psicólogo) para complementar y terminar la solicitud del ciudadano.

**??? “¿Cuáles son los requisitos para contratar a un operador de la línea (contratista o de carrera)”**

**Respuesta:** La SDSCJ para la contratación de los operadores valida las hojas de vida de los contratistas teniendo en cuenta el perfil definido en el documento de estudios previos, el cual para la contratación realizada en la vigencia 2022 es el siguiente:

Perfil Académico: Título Bachiller

Experiencia: Dieciocho (18) meses o más de experiencia laboral

En cuanto a los funcionarios de carrera, los requisitos se definen en los perfiles que se establecen en las convocatorias para el concurso de mérito a través del cual se crean las listas de elegibles con los que se proveen las vacantes de la SDSCJ.

**“2. Talento humano y capacitación en salud mental”**

**??? “¿Cuántos operadores son profesionales en salud mental?”**

**Respuesta:** Para la prestación de los servicios de recepción a través del NUSE 123 y tramites de incidentes, el perfil académico requerido para la contratación solamente es el título de bachiller, lo cual quedó justificado en el documento de estudios previos, donde se estableció lo siguiente:

*“El personal de apoyo requerido debe contar como mínimo con título de bachiller en cualquier modalidad, con dieciocho (18) meses de experiencia laboral, para prestar sus servicios de apoyo a la gestión ..., con el fin de fortalecer la operación y la atención de las emergencias en el Distrito Capital, con autonomía técnica y administrativa de la que dispondrá el contratista en la ejecución del contrato, toda vez que el personal de apoyo mantiene la independencia para desarrollar su profesión, arte u oficio de manera liberal durante el tiempo que no esté en sala de operación. Es de anotar que para esto no se requiere contar con experiencia relacionada con el servicio o con el objeto del contrato, debido a que el colaborador previamente recibe capacitación sobre el funcionamiento del sistema. Empero, en caso de contar con experiencia anterior relacionada con el sistema, la Entidad puede, en todo caso, mejorar sus índices de atención, oportunidad y calidad, disminuyendo así la curva de aprendizaje.”*

**??? “¿Cuántas veces capacitan a los operadores en salud mental al año?”**

**Respuesta:** El equipo psicosocial del C4 con el apoyo del equipo psicosocial de Gestión Humana, realiza mensualmente intervenciones y capacitaciones con el personal operativo de la Línea de Emergencias 123 de Bogotá, reforzándose cada anualidad los temas de salud mental, son también sesiones en las que se fortalecen las diferentes habilidades para lograr un mejor desempeño en la operación, complementándose con actividades enfocadas al bienestar personal y grupal, dando cumplimiento al sistema de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial.

Por lo que, de esta forma se relacionan las capacitaciones que se han realizado con el personal operativo en materia de salud mental:

Año	Meses	Número de capacitaciones realizadas	Temáticas abordadas
2020	agosto a diciembre	4	Reconocimiento y manejo de emociones #1
			Reconocimiento y manejo de emociones #2
			Comunicación asertiva
			Manejo de ansiedad y estrés
2021	enero a diciembre	8	Reconocimiento y manejo de emociones
			Buen trato y servicio al ciudadano
			Sentido de pertenencia organizacional
			Psicopausas
			Habilidades directivas
			Técnicas para gestionar emociones
			Liderazgo y comunicación asertiva
			Trabajo en equipo y resolución de conflictos
2022	enero a julio	6	Reconocimiento y manejo de emociones
			Participación y gestión del cambio
			Psicopausas
			Resolución de problemas
			Brigada Emocional
			Manejo de estrés

**??? “¿Cuál es el manual de funciones de los de carrera?”**

**Respuesta:** El manual de funciones se encuentra establecido en la Resolución No. 301 26 de julio 2018 “*Por la cual se modifica el manual específico de funciones y de competencias laborales para los empleos de la planta de personal de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia*”. Es necesario indicar que la entidad cuenta con varias denominaciones, desde el nivel asistencial hasta directivos, discriminados por grados y códigos, lo cual se pueden verificar en el anexo 1. (Manual de funciones)

**??? “¿Cuál es el objeto contractual de los contratistas?”**

**Respuesta:** El objeto contractual de los contratistas encargados de la recepción de las llamadas que se reciben a través del NUSE 123 y del trámite de los incidentes, es el siguiente: “*PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN AL SISTEMA INTEGRADO DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS QUE COORDINA Y*

OPERA EL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO - C4”.

### “3. Funcionamiento de la línea en salud mental”

#### ??? “¿Qué software se maneja en la línea?”

**Respuesta:** El Sistema NUSE 123, mediante el cual se atienden las llamadas de emergencia del Distrito Capital, opera con soluciones de tecnología que comprende *Hardware* y *Software* diseñados e implementados bajo parámetros y recomendaciones de la *National Emergency Number Association* – NENA- de los EEUU, lo cual permite operar bajo estándares internacionales para centros de atención de emergencias. La solución tecnológica que opera el Sistema NUSE 123, para el Subsistema de telefonía se trata de *Vesta NG911* y para la generación y gestión de incidentes se denomina *PremierOne*. Es de anotar que las emergencias relacionadas con salud mental se tratan en modo análogo a las otras emergencias de salud, con gestión a través de la agencia correspondiente (Centro de Regulación de Urgencias y Emergencias –CRUE-) de la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud –DUES- de la Secretaría de Salud del Distrito Capital.

#### ??? “¿Se realizó auditoría para el software?”

**Respuesta:** La solución tecnológica con *Vesta NG911* y *PremierOne* opera en un esquema de 7x24 los 365 días del año y la administración, operación, mantenimiento y soporte están a cargo del aliado tecnológico ETB, labores y responsabilidades supervisadas por una interventoría contratada específicamente para ello, por lo cual se mantiene permanente control sobre la calidad de la operación del Sistema NUSE 123. La operación del Sistema NUSE 123 tiene establecidos controles técnicos estrictos que se adelantan por parte de ETB como aliado tecnológico responsable de la correcta operación de la infraestructura, y por parte de la interventoría del Convenio 561-2014. La información de los incidentes creados y registrados en el *PremierOne* se mantiene bajo estrictos estándares de manejo de la información y su acceso está restringido a personal explícitamente autorizado para ello.

#### ??? “¿Qué turnos manejan los operadores de la línea?”

**Respuesta:** El horario de trabajo para los servidores públicos de la Secretaría y los horarios de trabajo flexible están adoptados mediante la Resolución No. 247 del 23 de

mayo de 2022. “ Revisada y consultada la normativa interna que rige la jornada laboral en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se evidencia que la misma se sujeta a los horarios establecidos en la resolución 000062 de 2016 “ Por medio de la cual se establece el horario de trabajo para los servidores públicos de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia y se dictan otras disposiciones “, Resolución 124 de 2018 “Por la cual se establece el horario de trabajo flexible para los Servidores Públicos, padre o madre cabeza de familia o con hijos en condición de discapacidad que tengan bajo su cuidado y protección” y Resolución 00367 de 2018 “Por medio de la cual se modifica y adiciona la Resolución 00062 del 13 de octubre de 2016 que establece el horario de trabajo para los servidores públicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y se dictan otras disposiciones”.

Respecto a los servidores que cumplen las funciones de operación en la sala unificada de recepción de llamadas del NUSE123, el artículo 1º de la Resolución 000367 de 2018, establece:

“Artículo 1º: Modificar el literal d) del artículo 1º de la Resolución 000062 del 13 de octubre de 2016, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto, el cual quedará de la siguiente manera:

d) El horario de trabajo de los/as servidores/as públicos que cumplen sus funciones en la sala Unificada de Recepción (S.U.R) de la Línea 123 de Bogotá, asignados a la **Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4 será por turnos de cuatro (4), seis (6) y ocho (8) horas de trabajo que van de 6:00 A.M a 12 M., 12:00 M a 6:00 PM, 6:00 P.M. a 10:00 P.M y 10:00 P.M a 6:00 A.M, los siete días de la semana, debiendo presentarse media hora antes al inicio de cada turno, tendrá derecho a un descanso compensado de cincuenta y ocho (58) horas continuas.**”

**??? “¿Cómo es el organigrama de la línea de emergencias?”**

**Respuesta:** De acuerdo a la conformación misma del C4, como Oficina dependiente del despacho de la Secretaria de Seguridad, Convivencia y Justicia, es en la Jefatura de Oficina en quien recae su organización y dirección, lo cual se encuentra establecido en el Manual Operativo del C4 MA-GE-1, que establece los roles necesarios para la operación de la Sala Unificada de Recepción-SUR, de acuerdo con las definiciones técnicas pertinentes.

**???** *“¿Cuántos operadores y supervisores hay en cada turno?”*

**Respuesta:** La Sala Unificada de Recepción cuenta por turno con un promedio de 69 personas adscritas a la SUR, dicho número de conforma de la siguiente forma:

- 60 operadores
- 2 Operadores de monitoreo,
- 1 Operador de seguimiento
- 1 Supervisor de turno
- 5 supervisores de estación.

**???** *“¿Qué funciones tienen los supervisores de carrera?”*

**Respuesta:** En este sentido se tiene dos tipos de roles dentro de la sala: Supervisor de Estación y Supervisor de Turno, los cuales figuran dentro del manual de emergencia, como Auxiliar Administrativo Grado 19 Código 407, los cuales cuentan con las siguientes funciones:

**Supervisor de Estación:**

- 1.- Apoyar a los operadores de recepción en el manejo de todas las herramientas tecnológicas utilizadas en la Sala Unificada de Recepción - S U R en el desarrollo de las funciones propias del operador durante su turno.
- 2.- Adelantar acciones de divulgación entre los operadores de la línea 123, respecto a la información relacionada con el desempeño de sus funciones
- 3.- Identificar las situaciones de alto impacto y dar aviso al superior inmediato sobre la ocurrencia
- 4.- Apoyar la orientación de la operación de la Sala Unificada de Recepción de acuerdo con los procedimientos institucionales.
- 5.- Apoyar la articulación con las agencias asociadas a la Oficina Centro de Comando. Control, Comunicaciones y Cómputo -C4 de manera oportuna y adecuada.
- 6.- Apoyar la ejecución de las acciones correctivas y de mejoras definidas para la Sala Unificada de Recepción.

- 7.- Asistir en la planeación y medición de indicadores del sistema Integrado NUSE 123, a fin de mejorar los procesos, procedimientos, estándares, protocolos de atención y operación y métodos de trabajo.
- 8.- Presentar reporte de las fallas que presente las herramientas tecnológicas empleadas para la operación de la línea 123.
- 9.- Presentar los informes requeridos por la Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo -C4 de acuerdo a los procedimientos institucionales.
- 10.- Colaborar en la elaboración de respuestas de los requerimientos asignados por el jefe inmediato de manera oportuna y eficaz.
- 11.- Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato y que estén acordes con la naturaleza del cargo y el área de desempeño.

#### **Supervisor de Turno:**

- 1.- Ejecutar las actividades administrativas que se le asignen de acuerdo con los requerimientos de planificación, organización, coordinación y control de los servicios, procesos, planes y programas a cargo de la dependencia o área de desempeño del empleo.
- 2.- Tramitar la correspondencia y fotocopiar documentos de conformidad con los procedimientos establecidos.
- 3.- Registrar en la base de datos de la dependencia la información pertinente de acuerdo con el procedimiento establecido.
- 4.- Registrar en la agenda los compromisos del jefe inmediato e informar diariamente sobre las actividades programadas con oportunidad.
- 5.- Apoyar en la atención de los usuarios de la dependencia de forma amable, efectiva y oportuna según los Lineamientos institucionales.
- 6.- Organizar y custodiar el archivo de gestión y depurar los documentos que deben ir con destino al archivo central de acuerdo con el procedimiento establecido.

- 7.- Colaborar en la elaboración de respuestas de los requerimientos asignados por el jefe inmediato de manera oportuna y eficaz.
- 8.- Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato y que estén acordes con la naturaleza del cargo y el área de desempeño.

**??? “¿Qué funciones tienen los supervisores contratistas?”**

**Respuesta:** Las personas vinculadas por contrato de prestación de servicios para apoyar actividades de supervisión de estación, conforme a lo establecido contractualmente deben cumplir con las siguientes obligaciones:

- 1.- *Apoyar operativamente las actividades administrativas que se requieran de acuerdo a las necesidades de la operación y funcionamiento del NUSE 123.*
- 2.- *Apoyar a la supervisión, con el trámite de los requerimientos direccionados a la jefatura del C4, de las novedades tecnológicas y procedimentales identificadas por el personal operativo de la S.U.R.*
- 3.- *Realizar seguimiento a las novedades administrativas y operativas identificadas en la prestación del servicio del personal contratista de la S.U.R.*
- 4.- *Apoyar con la verificación del cumplimiento de los procedimientos y cambios generados a la guía de tipificación de acuerdo a las comunicaciones emitidas por la jefatura del C4, al personal de la S.U.R.*
- 5.- *Apoyar los planes de fortalecimiento de la operación en las secciones y turnos requeridos para el mejoramiento de la atención de incidentes de Seguridad y emergencias de la S.U.R.*
- 6.- *Apoyar en la programación y coordinación de mesas de trabajo y reuniones interagencial, levantamiento de actas, informes y demás requerimientos administrativos necesarios para el cumplimiento del plan de trabajo anual del Comité del C4.*
- 7.- *Apoyar a la supervisión del personal de prestación de servicios y de apoyo a la*

gestión, con la consolidación de la información requerida para presentación de informes mensuales, requerimientos y demás novedades administrativas que resulten de la actividad de su servicio.

8.- Apoyar la revisión y trámite de las solicitudes que ingresen por los aplicativos correspondientes al NUSE123.

9.- Apoyar en la gestión y el trámite correspondiente a las llamadas que ingresen a la línea 123, en los lugares y las condiciones destinadas por la entidad para la realización de esta actividad y siguiendo los lineamientos del Documento de Operación de Recepción.

10.- Apoyar en la creación de los incidentes en la herramienta tecnológica de acuerdo con la información obtenida a través del ciudadano y proceder a trasladar la misma a la(s) agencia(s) que correspondan, según sea el código de la guía de tipificación, realizando la respectiva transferencia de voz. En caso eventual de no poder transferir voz o trasladar el incidente a la agencia correspondiente, deberá avisar al supervisor de sala para poder dar trámite oportuno a la novedad.

11.- Las demás que se requieran de acuerdo con la naturaleza del objeto y las obligaciones generales y específicas del contrato.

**??? “¿Cuáles son los requisitos que manejan para contratar supervisores?”**

**Respuesta:** El perfil de los contratistas del apoyo a las actividades relacionadas con las actividades de supervisión en la operación, definido en el documento de estudios previos es el siguiente:

Perfil Académico: Título Bachiller

Experiencia: Diecinueve (19) meses o más de experiencia relacionada.

**??? “Cuánto es la totalidad de funcionarios atendiendo la línea por turno”**

**Respuesta:** En promedio 43 funcionarios públicos atienden la línea por turno.

**“4. Salud mental”**

??? “¿Cuántos casos se presentaron en el año 2021 y el primer semestre del 2022? ¿Cuántos casos fueron problemas en salud mental y cuántos de estos fueron no procedentes?”

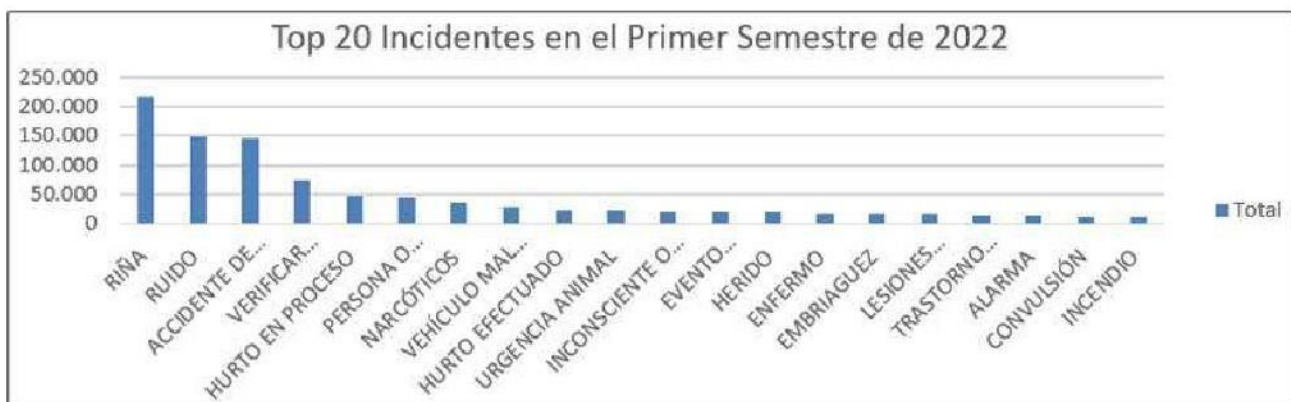
**Respuesta:** En este sentido, presentamos el siguiente registro:

Año	Incidentes Tramitados SUR NUSE-123
2021	2.781.219
2022-I	1.175.497

Año	Tipo Incidente	Casos Salud Mental	No Procedentes
2021	941 - Trastorno Mental	30.175	355
2022-I	941 - Trastorno Mental	14.867	218

??? “¿Cuáles son los casos más usuales que se atienden en la línea?”

**Respuesta:**



TIPO DE INCIDENTE	CANTIDAD DE CASOS REPORTADOS PRIMER SEMESTRE DE 2022
RIÑA	217.341
RUIDO	149.445
ACCIDENTE DE TRÁNSITO	144.831
VERIFICAR SITUACIÓN	74.386
HURTO EN PROCESO	47.801
PERSONA O VEHÍCULO SOSPECHOSO	43.301
NARCÓTICOS	35.988
VEHÍCULO MAL ESTACIONADO	27.654
HURTO EFECTUADO	22.580
URGENCIA ANIMAL	21.932
INCONSCIENTE O PARO CARDIORRESPIRATORIO	20.438
EVENO RESPIRATORIO	18.475
HERIDO	18.277
ENFERMO	17.741
EMBRIAGUEZ	15.546
LESIONES PERSONALES	15.465
TRASTORNO MENTAL	14.867
ALARMA	13.643
CONVULSIÓN	12.394
INCENDIO	11.747
<b>Total general</b>	<b>943.852</b>

**???** *“¿En caso de riesgo suicida están capacitados los operadores para hacer contención emocional?”*

**Respuesta:** Actualmente se está capacitando al personal operativo de la Línea de Emergencias de Bogotá, en temáticas relacionadas con regulación emocional, con el fin de fortalecer y brindar herramientas que permitan a los participantes calificarse como gestores de conocimiento siendo apoyo personal y grupal en situaciones que sucedan en su contexto laboral. Así mismo, el área de Gestión Humana en articulación con el

Departamento Administrativo del Servicio Civil (DASC), fortalece por medio de Brigadas Emocionales, conocimientos y herramientas sobre manejo emocional. Siendo así, se espera profundizar en varios aspectos desde la capacitación, lo que permitirá la promoción de salud y prevención de riesgo o lo que genere alguna inestabilidad dentro de la operación.

En caso de identificar alguna afectación a nivel emocional por parte del operador, una vez recibida la llamada, el supervisor, el brigadista o el mismo operador se acerca al equipo psicosocial en donde solicita la atención, el profesional del equipo psicosocial realiza la intervención según el caso.

Por otra parte, en relación al procedimiento de la S.U.R PD-GE-1 y la Guía de Tipificación de incidentes se encuentran dos tipificaciones con relación a salud mental, en donde el 609: Amenaza de Suicidio y el 918: Intento de suicidio, los operadores de recepción quienes reciben el incidente o evento, realizan las preguntas establecidas, y activan las circunstancias modificadoras, copian el incidente a la agencia correspondiente y realizan transferencia de voz al CRUE, una vez realizada la transferencia de voz, es el profesional en psicología del CRUE, quien realiza la respectiva atención al llamante.

**??? “¿Están capacitados en Primeros auxilios psicológicos (PAP) los operadores?”**

**Respuesta:** Desde el equipo psicosocial del C4 se tiene contemplado dentro de su plan de trabajo el capacitar al personal operativo de la Línea de Emergencias de Bogotá y a cada uno de los equipos de staff en Primeros Auxilios Psicológicos (PAP's), realizando un entrenamiento básico, de forma que pueda ser aplicado de manera inmediata.

Este tema se contempla aplicar dentro de los siguientes meses, una vez se haya capacitado a todo el personal operativo en regulación y manejo emocional, así mismo, con el área de Gestión Humana se busca por medio de estas actividades dar cumplimiento con el Sistema de Vigilancia Epidemiológica de riesgo psicosocial.

Finalmente, se pretende socializar un protocolo que brinde acciones pertinentes en respuesta a situaciones de crisis una vez identificadas las necesidades de la S.U.R.

**??? “¿Hay profesionales en salud mental al alcance de los operadores para hacer contención emocional de forma rápida en caso de riesgo suicida de alta**

**complejidad?”**

**Respuesta:** El operador de recepción realiza transferencia de voz al CRUE, informando acerca del incidente, cuando es el llamante quien reporta riesgo suicida. En donde el profesional en psicología del CRUE, realiza la respectiva atención.

**??? “En caso de haberse consumado el acto suicida por parte del usuario que solicitó el servicio, ¿existe atención para los operadores en salud mental?”**

**Respuesta:** Ante eventos de alto impacto que afecten psicológicamente la gestión de llamadas en la Sala Unificada de Recepción (S.U.R), el equipo de profesionales en Psicología presta la atención individual a partir de procesos relacionados a la atención primaria como la escucha activa, validación y ventilación emocional para la estabilización de síntomas que generan malestar.

Actualmente, el C4 cuenta con un equipo psicosocial conformado por 3 profesionales en Psicología que realizan contención emocional, orientación, asesoría y seguimiento en situaciones relacionadas con salud mental. En específico para los casos de riesgo suicida, el equipo psicosocial realiza una primera intervención en crisis, posteriormente se realiza la activación de ruta en salud, haciendo remisión con el equipo especializado quienes son los encargados de valorar y llevar un proceso de mayor complejidad con la persona, si lo consideran necesario continúan el proceso o hacen remisión a entidad de salud.

**??? “¿Tienen los operadores acceso a atención en salud mental dentro de la institución?”**

**Respuesta:** A raíz de las necesidades en materia de salud mental identificadas dentro de la Sala Unificada de Recepción (S.U.R), se consideró pertinente incluir un equipo psicosocial que atienda las situaciones que desde salud mental se desarrollen y que interfieran de manera directa o indirecta en la operación, siendo, así las cosas, se está en la construcción para la formalización de un procedimiento que defina la atención psicosocial que presta no solo el equipo del C4 sino también de Gestión Humana, así como el alcance ante cada una de las atenciones.

Sin embargo, actualmente todos los operadores de la Línea de Emergencias de Bogotá, cuentan con la información pertinente sobre la atención psicosocial que se les brinda.

Por lo que, se cuenta con un espacio para la atención del personal operativo siempre que se requiera.

**??? “¿Hay un equipo en la unidad que atienda a los operadores en salud mental? ¿Qué estudios tienen?”**

**Respuesta:** Actualmente, el C4 cuenta con 3 profesionales en Psicología, con mínimo 6 meses de experiencia profesional, relacionada al cargo. Con especialización en psicología clínica, seguridad y salud en el trabajo con énfasis en riesgo psicosocial y orientación y educación familiar, lo que permite articular cada una de las experiencias y conocimientos para complementar cada una de las actividades que se desarrollan.

El equipo mencionado brinda al personal operativo Primeros Auxilios Psicológicos (PAP's), según lo establece la Ley 1090 del 2006: *“Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones.”*

Siendo las entidades prestadoras de salud, quienes realizan psicoterapia en caso de que el operador lo requiera.

**??? “¿Qué entidades hacen parte del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4)?”**

**Respuesta:** En este sentido, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 del Decreto Distrital 510 de 2019, *“Por el cual se reglamenta el Sistema Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4 y se dictan otras disposiciones”* se hace necesario precisar que, el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo-C4 está conformado por los siguientes componentes:

- Número Único de Seguridad y Emergencias (NUSE 123).
- Sistema de videovigilancia ciudadana del Distrito Capital.
- Sistemas de comunicación.
- Redes de participación cívica.
- Equipos de apoyo aéreo tripulado y no tripulado.
- Sistemas de información y análisis de información.
- El Centro de Operaciones de Emergencias COE.

De otro lado, a nivel de entidades propiamente dichas, que hacen parte del Sistema

Integrado de Seguridad y Emergencias de Bogotá a través del Número Único de Seguridad y Emergencias NUSE 123 son:

- Centro Regulador de Urgencias y Emergencias-CRUE de la Secretaría Distrital de Salud.
- Centro Automático de Despacho de la Policía Metropolitana-CAD-MEBOG
- Unidad Administrativa Especial del Cuerpo Oficial de Bomberos - UAECOB
- Secretaría Distrital de Movilidad.
- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático.
- Secretaría Distrital de la Mujer.

### ??? “¿Cuántos representantes de las entidades hay por turno?”

**Respuesta:** El Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4, cuenta con personal de apoyo para el despacho y atención de incidentes de seguridad y Emergencias de las siguientes entidades presentes 7 x 24, los 365 del año con la siguiente distribución por turnos:

- Instituto Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático - IDIGER-CC: 4 Radio operadores por turno.
- Secretaria Distrital de la Mujer: 2 Enlaces por turno.
- Policía Metropolitana de Bogotá: 68 funcionarios de policía por turno
- Secretaria Distrital de Movilidad – Policía de Tránsito: 16 funcionarios por turno.
- Centro Regulador de Urgencias y Emergencias: 25 funcionarios por turno.
- Unidad Administrativa Cuerpo Oficial de Bomberos: 7 funcionarios por turno.

### ??? “¿Cómo capacitan a los operadores?”

**Respuesta:** De acuerdo con el instructivo de formación para el Sistema NUSE 123, la capacitación a los operadores tiene dos componentes, teórico y práctico. Las sesiones se desarrollan de manera virtual y presencial.

### ??? “¿Cuánto tiempo demora la capacitación, ¿qué temas maneja?”

**Respuesta:** La capacitación principal tiene una duración de sesenta (60) horas, los temas que se abordan son los siguientes:

- Generalidades
- Guiones
- Guiones especiales
- Tipificación
- Herramienta telefónica
- Documentación
- Plataforma CAD
- Códigos de disposición de información y de cierre
- Árbol de decisiones
- Geolocalización
- Atención al ciudadano
- Seguridad de la información

**???** *“¿Qué estudios tienen los capacitadores? ¿Cuentan con experiencia para manejar la línea?”*

**Respuesta:** Los capacitadores que actualmente integran el equipo de capacitación del C4, cuentan con estudios en Derecho, Licenciatura en Humanidades, Licenciatura en Física y Pedagogía, algunos de los integrantes cuentan con experiencia laboral en la atención de incidentes de seguridad y emergencias, ya que han ocupado anteriormente roles dentro del equipo operativo de la Línea de Emergencias 123 de Bogotá.

**???** *“¿Cuántos capacitadores son certificados en salud mental?”*

**Respuesta:** El equipo de capacitación del C4 se encuentra articulado con el equipo psicosocial del C4, y este cuenta con tres (3) profesionales psicólogos certificados en salud mental, son ellos quienes por competencia abordan los temas de capacitación en la materia y brindan el acompañamiento respectivo al personal operativo de la Línea de Emergencias 123 de Bogotá.

**???** *“Luego de canalizar los casos en salud mental, ¿se les hace seguimiento? ¿Hay funcionarios capacitados para esto? ¿Cuántos hay por turno?”*

**Respuesta:** El profesional en psicología del equipo psicosocial del C4, realiza

seguimiento respectivamente una vez canalizados y atendidos los casos. El seguimiento se realiza en cada uno de los ciclos de operación (cada 5 días) o dependiendo de lo que se requiera para cada caso.

El C4 cuenta con 3 profesionales en Psicología, capacitados para atención a casos individuales, sin embargo, actualmente en articulación con el Departamento Administrativo del Servicio Civil (DASC), se viene adelantando una capacitación en Brigadas Emocionales, abordando Primeros Auxilios Psicológicos (PAP's), como primera temática, donde se encuentran inscritos funcionarios y contratistas de la Línea de Emergencias de Bogotá.

**??? “¿Cuál es el nivel de efectividad en la canalización con el área de psicología con la CRUE en los casos de salud mental?”**

**Respuesta:** Actualmente, se cuenta con lineamientos establecidos para la atención y respuesta efectiva ante casos de salud mental. Contando con un primer canal de solicitud por medio de la Línea 123, y posteriormente realizando la transferencia de datos y voz al Centro Regulador de Urgencias y Emergencias - CRUE, quien recibe la llamada, profesional de la salud (Psicólogo) para complementar y terminar la solicitud del ciudadano.

**??? “¿Existen rutas en salud mental caracterizadas por enfoque diferencial?”**

**Respuesta:** Se cuentan con rutas integradas en salud mental a nivel distrital, en las líneas 106, Línea 141, Línea Purpura, Línea Calma, Línea Psicoactiva.

**“5. Presupuesto”**

**??? “¿Cuál es el presupuesto que maneja el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4)?”**

**Respuesta:** El presupuesto de inversión para el C4 se encuentra asociado al proyecto de inversión No. 7797 - “Modernización de la infraestructura de tecnología para la seguridad, la convivencia y la justicia en Bogotá” bajo el código BPIN No. 2020110010264. En ese sentido, se informa que el presupuesto para la vigencia 2022 registrada en el proyecto asciende a \$205.168.000.000 pesos moneda corriente.

**??? “¿Cuánto presupuesto hay para contratación y capacitación del personal**

**de salud mental?”**

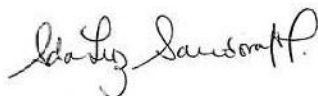
**Respuesta:** En este sentido, una vez consultado por competencia con el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias - CRUE de la Secretaría Distrital de Salud, se emitió la siguiente respuesta: *“...El Centro Regulador de Urgencias cuenta dentro del talento humano que da respuesta a los requerimientos en salud transferidos a través de la Línea 123, con Técnicos Auxiliares en Regulación Médica, Psicólogos y Médicos Reguladores los cuales se encargan de la asesoría a los requerimientos en temas de salud mental. Es así como el presupuesto es de destinación global al talento humano del Centro Operativo y es definido dentro del Plan Anual de Adquisiciones. Dentro de la operación se encuentra contemplada la continuidad en las capacitaciones del talento humano, por lo cual no cuenta con un rubro de destinación específica adicional al de la contratación”.*

Así las cosas, consideramos haber dado respuesta de fondo en lo pertinente, dentro de la competencia que le asiste al Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo-C4, de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, de manera clara, precisa y congruente, atendiendo y resolviendo lo solicitado.

---

[1] **“Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. [...]”.

Cordialmente,



ADA LUZ SANDOVAL HERAZO  
OFICINA CENTRO DE COMANDO CONTROL COMUNICACIONES Y COMPUTO C4

ACCIÓN	USUARIO	DEPENDENCIA
Visto Bueno	HENRY MEDINA VALDERRAMA	JURIDICA C4



SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

## PROTECCIÓN DE DATOS

Proyecto	HENRY MEDINA VALDERRAMA JURIDICA C4
Anexos	1 ARCHIVO PDF

Av. Calle 26 # 57 -83  
Torre 7 Tel. 3779595  
Código Postal: 111321  
[www.scj.gov.co](http://www.scj.gov.co)





**¡GRACIAS!**

[scj.gov.co](http://scj.gov.co)