

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

2024



**TABLA DE CONTENIDO**

**INTRODUCCIÓN ..... 2**

**1. GENERALIDADES..... 3**

    1.1. Objetivo ..... 3

    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 ..... 6

    2.5. Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas ..... 8

    2.6. Subsecretaría de Gestión Institucional ..... 8

**3. SERVICIOS Y TRÁMITES DE LA SDSCJ ..... 8**

**4. CARACTERIZACIÓN SERVICIO ATENCIONES EN CRI- CASAS DE JUSTICIA..... 13**

**5. CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS- ATENCIÓN AL CIUDADANO..... 17**

**6. TEMAS REITERATIVOS - TOP 5 DE LAS DEPENDENCIAS Y/O GRUPO ENCARGADO DE DAR TRÁMITE A LA PQRS..... 20**

**7. EXPECTATIVAS DE LOS CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ..... 22**

**8. VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN ..... 24**

**9. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN ..... 25**

**10. REFERENCIAS..... 26**



## 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 de la ciudadanía, contribuyendo 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 grupo 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

Identificar las características, intereses y necesidades de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés que se relacionan con la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, con el fin satisfacer las necesidades y expectativas a través del fortalecimiento de las estrategias de la entidad y oferta de servicios institucionales.

### 1.2. Alcance

Comprende la consolidación de información relacionada con ciudadanos, usuarios y 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.

### 1.3. Período de estudio

El período de estudio para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés abarca la vigencia 2024, 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 llevó a cabo considerando los procesos misionales de la entidad, así como la información derivada del grupo de Atención al Ciudadano. Adicionalmente, 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.

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 transcurso de la vigencia.

### 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 llevó a cabo bajo la dirección de profesionales pertenecientes a la Oficina Asesora de Planeación y grupo 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 contó con el respaldo de líderes especializados en cada uno de los procesos, quienes aportaron 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**

*Tabla. Identificación general de grupos de valor para la SDSCJ*

<b>Categoría</b>	<b>Organización/ Entidad</b>
<b>Ciudadanía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas naturales beneficiarias de los servicios o trámites de la entidad.</li> <li>• Instancias de participación ciudadana</li> <li>• Veedurías Ciudadanas</li> <li>• Jueces de paz</li> <li>• Líderes comunitarios</li> </ul>
<b>Entidades Nacionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiscalía General de la Nación</li> <li>• Ejército Nacional</li> <li>• Migración Colombia</li> <li>• Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF</li> <li>• Policía Metropolitana de Bogotá</li> </ul>
<b>Entidades Públicas Distritales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcaldía Mayor de Bogotá</li> <li>• Alcaldías Locales</li> <li>• Secretaría de Gobierno</li> <li>• Secretaría de Planeación</li> <li>• Secretaría de Integración Social</li> <li>• Secretaría de la Mujer</li> <li>• Secretaría de Hacienda</li> <li>• Secretaría General</li> <li>• Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal-IDPAC</li> <li>• Transmilenio</li> <li>• Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte</li> <li>• Secretaría de Salud</li> <li>• Cuerpo Oficial de Bomberos</li> </ul>
<b>Organismos de control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procuraduría General de la Nación</li> <li>• Contraloría de Bogotá</li> <li>• Personería de Bogotá</li> <li>• Veeduría Distrital</li> </ul>
<b>Academia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Universidades</li> </ul>
<b>Asociaciones/ Gremios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cámara de Comercio de Bogotá</li> <li>• Pro-Bogotá</li> <li>• Red de Ciudades Cómo Vamos</li> <li>• Futuros Urbanos</li> <li>• Bogotá cómo vamos</li> <li>• Asobares</li> <li>• Fenalco</li> <li>• Fede Seguridad</li> <li>• Andevip</li> <li>• Asociación de Propietarios y Conductores de Taxi</li> <li>• Red de moteros</li> </ul>



<b>Organizaciones no gubernamentales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundación Ideas para la Paz</li> <li>• CERAC</li> <li>• De Justicia</li> <li>• Laboratorio de Justicia y Política Criminal</li> <li>• Corporación Excelencia a la Justicia</li> <li>• Justicia PARES</li> </ul>
<b>Cuerpos colegiados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concejo de Bogotá</li> <li>• Cámara de Representantes</li> </ul>
<b>Actores internos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionarios y contratistas de todas las dependencias de la SDSCJ.</li> </ul>

**Fuente:** Oficina Asesora de Planeación SDSCJ 2024

A continuación, se desagregarán los grupos de interés conforme a las dependencias de la Entidad:

### 2.1. Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos

Categoría	Organización/ Entidad
<b>Ciudadanía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Líderes comunitarios</li> </ul>
<b>Entidades Nacionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiscalía General de la Nación</li> <li>• Ejército Nacional</li> <li>• Migración Colombia</li> <li>• Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF</li> <li>• Policía Metropolitana de Bogotá</li> </ul>
<b>Entidades Públicas Distritales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcaldía Mayor de Bogotá</li> <li>• Secretaría de Gobierno (Observatorio de Conflictividad Social – Poliscopio)</li> </ul>
<b>Organismos de control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procuraduría General de la Nación</li> <li>• Contraloría de Bogotá</li> <li>• Personería de Bogotá</li> <li>• Veeduría Distrital</li> </ul>
<b>Academia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Universidades</li> </ul>
<b>Asociaciones/gremios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cámara de Comercio de Bogotá</li> <li>• Pro-Bogotá</li> <li>• Bogotá cómo vamos</li> </ul>
<b>Organizaciones no gubernamentales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundación Ideas para la Paz</li> <li>• CERAC</li> <li>• PARES</li> </ul>
<b>Cuerpos colegiados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concejo de Bogotá</li> </ul>
<b>Actores internos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionarios y contratistas de todas las dependencias de la SDSCJ.</li> </ul>



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

Categoría	Organización/ Entidad
<b>Ciudadanía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas naturales beneficiarias de los servicios o trámites de la Entidad.</li> <li>• Veedurías ciudadanas</li> <li>• Líderes comunitarios</li> </ul>
<b>Entidades Nacionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Policía Metropolitana de Bogotá</li> </ul>
<b>Entidades Públicas Distritales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcaldía Mayor de Bogotá</li> <li>• Alcaldías Locales</li> <li>• Secretaría de Gobierno</li> <li>• Cuerpo Oficial de Bomberos</li> </ul>
<b>Organismos de control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contraloría de Bogotá</li> </ul>
<b>Asociaciones/gremios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asobares</li> <li>• Fenalco</li> <li>• FedeSeguridad</li> <li>• Andevip</li> <li>• Aces</li> <li>• Asociación de Propietarios y Conductores de Taxi</li> </ul>
<b>Cuerpos colegiados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concejo de Bogotá</li> </ul>
<b>Actores internos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionarios y contratistas de todas las dependencias de la SDSCJ.</li> </ul>

**2.3. Subsecretaría de Seguridad y Convivencia**

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



<b>Categoría</b>	<b>Organización/ Entidad</b>
<b>Organismos de control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procuraduría General de la Nación</li> <li>• Contraloría de Bogotá</li> <li>• Personería de Bogotá</li> <li>• Veeduría Distrital</li> </ul>
<b>Academia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Universidades</li> </ul>
<b>Asociaciones/gremios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cámara de Comercio de Bogotá</li> <li>• Pro Bogotá</li> <li>• Red de Ciudades Cómo Vamos</li> <li>• Bogotá cómo vamos</li> <li>• Asobares</li> <li>• Fenalco</li> <li>• FedeSeguridad</li> <li>• Andevip</li> <li>• Aces</li> <li>• Asociación de Propietarios y Conductores de Taxi</li> </ul>
<b>Organizaciones no gubernamentales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundación Ideas para la Paz</li> <li>• CERAC</li> <li>• PARES</li> </ul>
<b>Cuerpos colegiados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concejo de Bogotá</li> <li>• Cámara de Representantes</li> </ul>
<b>Actores internos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionarios y contratistas de todas las dependencias de la SDSCJ.</li> </ul>

#### 2.4. Subsecretaría de Acceso a la Justicia

<b>Categoría</b>	<b>Organización/ Entidad</b>
<b>Ciudadanía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas naturales beneficiarias de los servicios o trámites de la entidad</li> <li>• Jueces de paz</li> </ul>
<b>Entidades Nacionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiscalía General de la Nación</li> <li>• Migración Colombia</li> <li>• Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF</li> </ul>
<b>Entidades Públicas Distritales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcaldía Mayor de Bogotá</li> <li>• Alcaldías Locales</li> </ul>
<b>Organismos de control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procuraduría General de la Nación</li> <li>• Personería de Bogotá</li> <li>• Veeduría Distrital.</li> </ul>
<b>Academia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Universidades (entre las que se encuentran la Universidad de Los Andes, Universidad Externado de Colombia, Universidad Libre).</li> </ul>
<b>Asociaciones/gremios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cámara de Comercio de Bogotá,</li> <li>• Pro Bogotá</li> <li>• Bogotá cómo vamos</li> </ul>
<b>Organizaciones no gubernamentales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DeJusticia</li> <li>• Laboratorio de Justicia y Política Criminal</li> <li>• Corporación Excelencia a la Justicia</li> </ul>



Categoría	Organización/ Entidad
<b>Actores internos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Funcionarios y contratistas de todas las dependencias de la SDSCJ.</li> </ul>

### 2.5. Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas

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

### 2.6. Subsecretaría de Gestión Institucional

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

## 3. SERVICIOS Y TRÁMITES DE LA SDSCJ

Tomando 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.



## CARACTERIZACIÓN CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

SERVICIOS O TRÁMITES DE LA SDSCJ			
PROCESO	SERVICIO /TRÁMITE	DESCRIPCIÓN SERVICIO /TRÁMITE	BENEFICIARIO
<b>ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA</b>	<b>CASAS DE JUSTICIA</b>	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, denunciar delitos, etc.	Ciudadanía en general.
	<b>SERVICIOS DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN</b>	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.	
	<b>ATENCIÓN PROGRAMA DISTRITAL DE JUSTICIA JUVENIL RESTAURATIVA</b>	La resocialización y reconstrucción del tejido social de los adolescentes inmersos en conductas delictivas, mediante la atención psicosocial, el arte y la pedagogía para la prevención del delito, es un espacio donde, a través de la articulación interinstitucional, se reciben 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 proceso.	Adolescentes y jóvenes en conflicto con la ley.
	<b>CURSO PEDAGÓGICO O PROGRAMA COMUNITARIO</b>	Los infractores del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana pueden participar en programa comunitario o actividad pedagógica de convivencia para conmutar las multas tipo 1 y 2, siempre que lo soliciten dentro de los 5 días hábiles siguientes a la expedición del comparendo.	Infractores del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.



## CARACTERIZACIÓN CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

SERVICIOS O TRÁMITES DE LA SDSCJ			
PROCESO	SERVICIO /TRÁMITE	DESCRIPCIÓN SERVICIO /TRÁMITE	BENEFICIARIO
	<b>INFORMACIÓN SOBRE LAS PERSONAS TRASLADADAS AL CENTRO DE TRASLADO POR PROTECCIÓN (CTP)</b>	<p>El CTP brinda atención a los ciudadanos que buscan información de su familiar y/o allegado trasladado al mismo. Al CTP son conducidas las personas cuyas vidas estén en riesgo o si sus actuaciones ponen en riesgo a terceros. Los comportamientos que pueden generar un traslado al CTP son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deambular en estado de indefensión o de grave alteración del estado de conciencia por aspectos de orden mental.</li> <li>• Que se encuentre en estado de alteración o exaltación (consumo de alcohol o sustancias tóxicas).</li> <li>• Que se vea involucrado en riñas o presente comportamientos agresivos.</li> <li>• Que esté en peligro de ser agredido. Esto incluye actos en contra de las autoridades policiales.</li> <li>• Cuando el traslado sea el único medio para proteger la vida de la persona o de terceros.</li> <li>• Cuando no sea posible trasladar a la persona a su domicilio.</li> </ul>	Ciudadanía en general mayor de 18 años.
<b>GESTIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD</b>	<b>AUTORIZACIÓN PARA INGRESO COMO VISITANTE A LA CÁRCEL DISTRITAL DE VARONES Y ANEXO DE MUJERES</b>	Obtener permiso para el ingreso a la Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres, como visitante: familiar, allegado, amigo o persona conocida de una persona privada de la libertad -PPL.	Ciudadanos interesados en visitar a la persona privada de la libertad -PPL.
<b>GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA</b>	<b>CONFORMACIÓN DE GRUPOS CIUDADANOS COMPROMETIDO S CON LA SEGURIDAD Y CONVIVENCIA</b>	Las instancias de participación ciudadana son grupos de ciudadanos que promueven acciones que contribuyen al mejoramiento de la percepción de seguridad de su entorno y a la prevención de situaciones que generan problemas de convivencia en sus espacios, fortaleciendo así la corresponsabilidad entre la institución y la comunidad.	Ciudadanía en general.
<b>GESTIÓN DE EMERGENCIAS</b>	<b>LÍNEA 123 DE BOGOTÁ</b>	La Línea de Emergencias 123 de Bogotá atiende todos los incidentes que afectan la seguridad de los bogotanos y aquellas emergencias que viven sus ciudadanos. La Línea de Emergencias 123 de Bogotá trabaja los siete días de la semana y las 24 horas atendiendo los reportes de los ciudadanos.	Ciudadanía en general.



SERVICIOS O TRÁMITES DE LA SDSCJ			
PROCESO	SERVICIO /TRÁMITE	DESCRIPCIÓN SERVICIO /TRÁMITE	BENEFICIARIO
<b>SERVICIOS DIGITALES CIUDADANOS</b>			
<b>ATENCIÓN Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	<b>VIDEO LLAMADA PARA PERSONAS SORDAS</b>	Orientación en Lengua de Señas Colombiana para acceder a los servicios que la SDSCJ ofrece a las personas sordas den Bogotá.	Ciudadanía sorda.
<b>GESTIÓN TECNOLÓGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS</b>	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN ARGOS</b>	Orientación al registro de cámaras de seguridad y circuitos cerrados de televisión (CCTV) del Distrito Capital del entorno público como privado, el cual estará integrado al Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4), y a los Comandos Operativos de Seguridad Ciudadana (COSEC) de la Policía Metropolitana de Bogotá.	Ciudadanía en general.
<b>ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA</b>	<b>TE CAMBIO COMPARENDO X EDUCACIÓN</b>	Consultar cómo resolver los comparendos por consumo de sustancias prohibidas en espacio público, suscribiendo un compromiso de consumo responsable y convivencia pacífica con Bogotá.	Infraactores del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.
<b>ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA</b>	<b>CONSULTAR UBICACIÓN DE EXPEDIENTES DE MULTAS POR INFRACCIONES AL CÓDIGO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA</b>	Consultar la ubicación de expedientes de multas por infracciones al Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (CNSCC).	Infraactores del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana
<b>ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA</b>	<b>CONSULTAR EL ESTADO DE LA APELACIÓN DE COMPARENDOS DE UN EXPEDIENTE DEL CNSCC</b>	Consultar al estado la apelación relacionada con un comparendo dentro del proceso verbal abreviado dispuesto en el artículo 223 del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (CNSCC).	Ciudadanía en general.
<b>GESTIÓN CONTRACTUAL</b>	<b>CERTIFICACIÓN DE CONTRATOS</b>	Generación de certificaciones de los contratos celebrados con la SDSCJ bajo la modalidad de prestación de servicios. Esta certificación es general y describe a la fecha la información registrada en base de datos para los contratos de vigencia 2018 y posteriores.	Contratistas SDSCJ.



## CARACTERIZACIÓN CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

SERVICIOS O TRÁMITES DE LA SDSCJ			
PROCESO	SERVICIO /TRÁMITE	DESCRIPCIÓN SERVICIO /TRÁMITE	BENEFICIARIO
ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA	CONSULTAR Y DESCARGAR INVITACIÓN AUDIENCIA DE MEDIACIÓN PRESENCIAL	Consultar y descargar invitaciones de mediación, en condición de convocante y convocado, para asistir a la Unidad de Mediación en las Casas de Justicia.	Ciudadanía en general.
ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA	CONSULTAR CITA DE AGENDA DE AUDIENCIA DE MEDIACIÓN PRESENCIAL	Consultar citas de agendamiento de audiencia de mediación, para la atención presencial en nuestras Casas de Justicia.	Ciudadanía en general.
ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA	CONSULTAR ACTA DE AUDIENCIA DE MEDIACIÓN PRESENCIAL	Consultar y descargar copia del acta de mediación llevada a cabo en las instalaciones de la Unidad de Mediación a partir del 1 de enero de 2021.	Ciudadanía en general.
ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA	CONSULTAR HISÓRICO DE ATENCIONES EN CASAS DE JUSTICIA	Consultar y descargar el histórico de atenciones recibidas por el Centro de Recepción e Información (CRI) de nuestras Casas de Justicia.	Ciudadanía en general.
ATENCIÓN Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	REPORTE DE COMUNICACIONES RADICADAS EN LA SDSCJ	Generación de reportes con el estado de todas las comunicaciones que hayan sido radicadas en la SDSCJ.	Ciudadanía en general.
GESTIÓN DE TENOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CONSULTAR AUTENTICIDAD DE DOCUMENTOS FIRMADOS EN LA ENTIDAD	Consultar la autenticidad de un documento electrónico firmado por un funcionario autorizado en la entidad. La validación se puede realizar con el HASH que se estampa en la versión final de cada documento.	Ciudadanía en general.
GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	INSCRIPCIÓN COMITÉS DE SEGURIDAD CIUDADANA	Registro de datos de contacto para la vinculación de acciones de fortalecimiento de los grupos ciudadanos comprometidos con la seguridad y convivencia de la ciudad de Bogotá.	Ciudadanía en general.
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS AL SERVICIO DE LA ENTIDAD	GENERAR INVENTARIO INDIVIDUAL	Generación de la información de los elementos que están a cargo de un funcionario o contratista dentro de la entidad.	Funcionarios y contratistas de la SDSCJ.

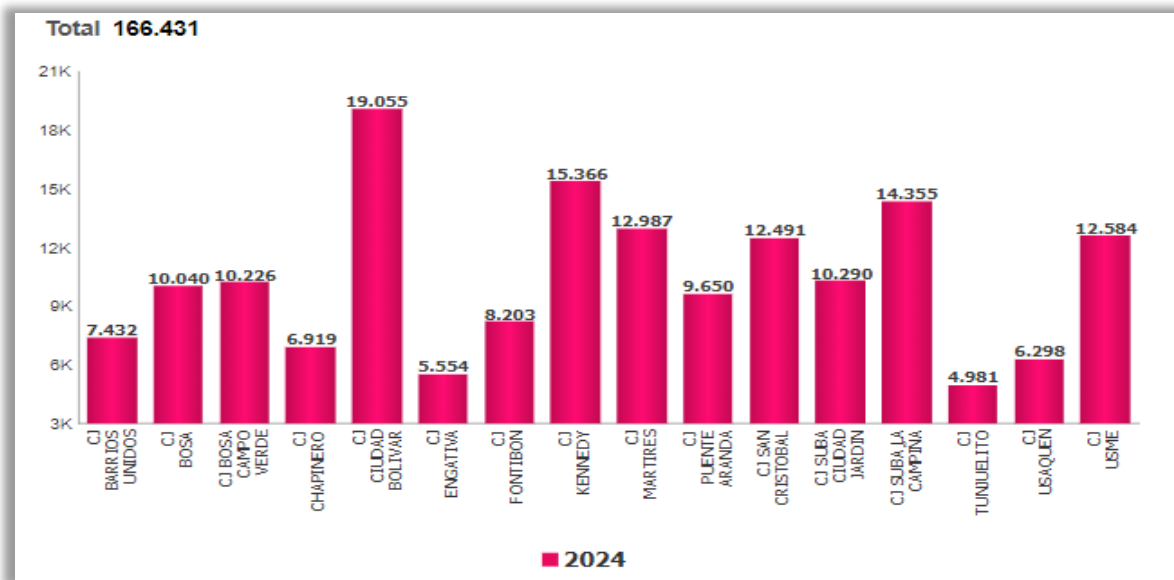
Fuente: Oficina Asesora de Planeación



#### 4. CARACTERIZACIÓN SERVICIO ATENCIONES EN CRI- CASAS DE JUSTICIA

Actualmente, la SDSCJ cuenta con datos del **Sistema de Información de Casas de Justicia-SICAS**<sup>1</sup>, 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 14 de mayo de 2024, 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 166.431 visitas en todas las casas de justicia, a continuación, se grafican las visitas (recepción) por casa de justicia:

*Gráfica visitas en todas las casas de justicia*



**Fuente:** Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información extraída el día 14/06/2024. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

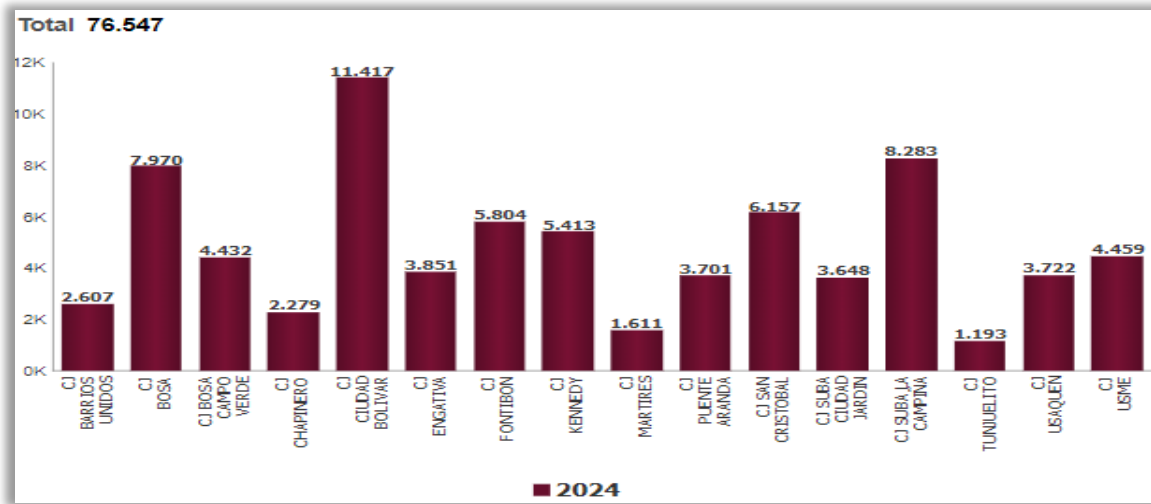
En lo transcurrido de la vigencia 2024, se registró un total de 161.431 visitas a diversas Casas de Justicia. De este conjunto, se destaca que la Casa de Justicia Ciudad Bolívar fue la que recibió el mayor número de visitas durante ese periodo. La Casa de Justicia Ciudad Bolívar emerge como un punto focal de interés, registrando un número significativamente alto de visitas en comparación con otras ubicaciones.

<sup>1</sup> La información del SICAS se puede consultar en el siguiente link:

[https://analitica.scj.gov.co/analytics/saw.dll?Portal&PortalPath=/shared/OAIEE/SICAS/\\_portal/Análisis%20de%20datos%20Sicas&NQUser=publico&NQPassword=publico2019](https://analitica.scj.gov.co/analytics/saw.dll?Portal&PortalPath=/shared/OAIEE/SICAS/_portal/Análisis%20de%20datos%20Sicas&NQUser=publico&NQPassword=publico2019)



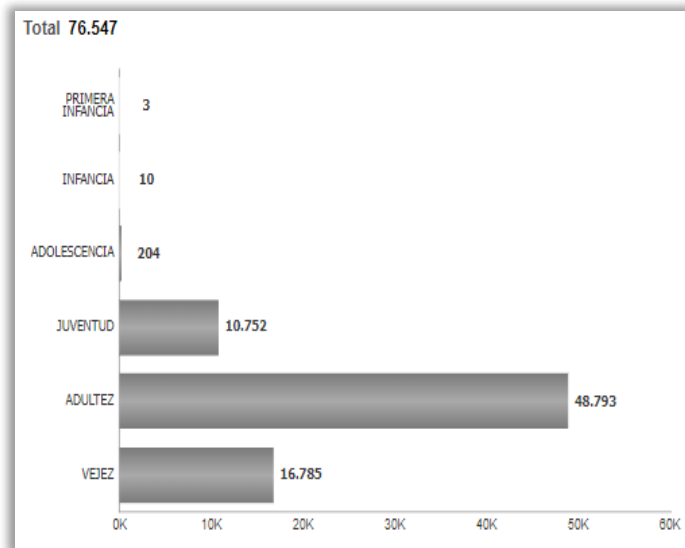
**Gráfica atenciones en CRI por casa de justicia**



**Fuente:** Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información extraída el día 14/06/2024. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

En lo transcurrido de la vigencia 2024, se ha registrado un total de 76.547 atenciones en Centros de Recepción e Información (CRI) de nuestras Casas de Justicia. Asimismo, se destaca que la Casa de Justicia Ciudad Bolívar fue la que recibió el mayor número de atenciones en CRI durante este periodo.

**Gráfica identificación de atenciones en CRI por rango de edad**

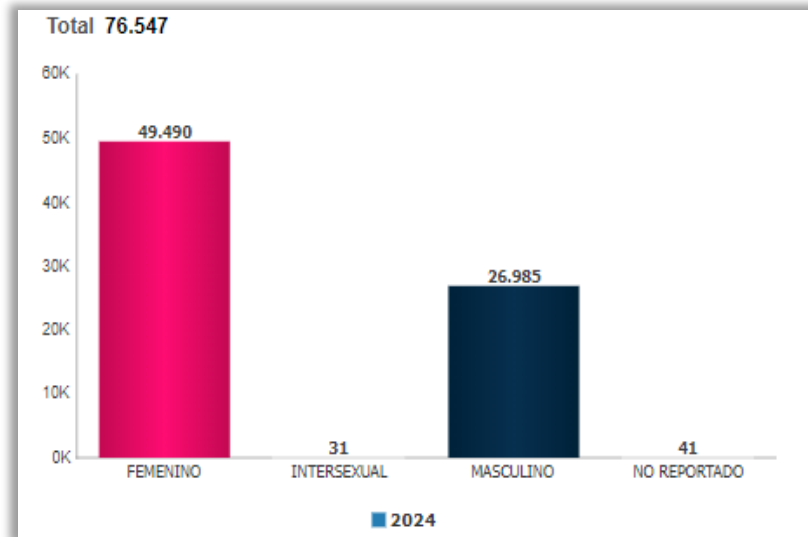


**Fuente:** Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información extraída el día 14/06/2024. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Se puede observar que la ciudadanía en etapa de adultez (27 a 59 años) recurren más a nuestras Casas de Justicia, registrando un número significativamente alto de visitas en comparación con otros rangos de edad.



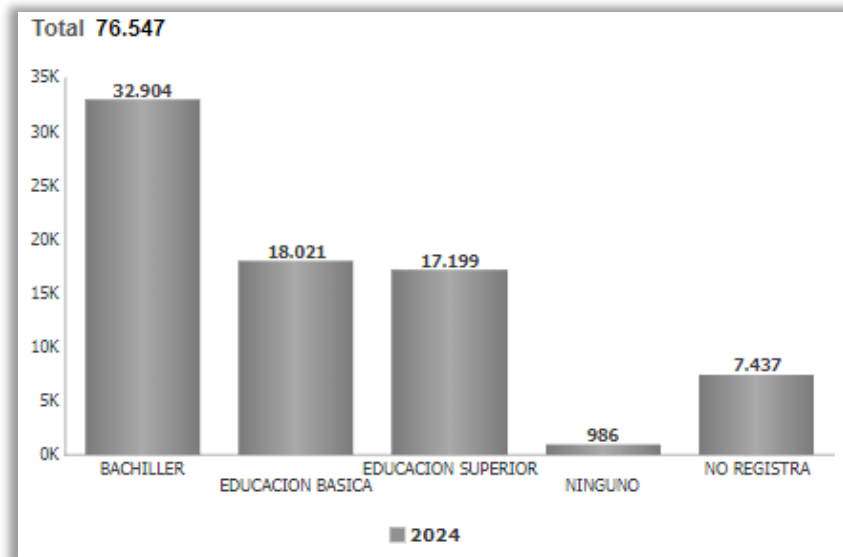
## Gráfica identificación de atenciones en CRI clasificadas por sexo



**Fuente:** Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información extraída el día 14/06/2024. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

En la anterior gráfica se puede analizar que el 64.6% de las atenciones corresponde a solicitudes realizadas por mujeres, las cuales representan una proporción significativa de las visitas, constituyendo la mayor parte del total.

## Gráfica identificación de atenciones CRI por nivel educativo

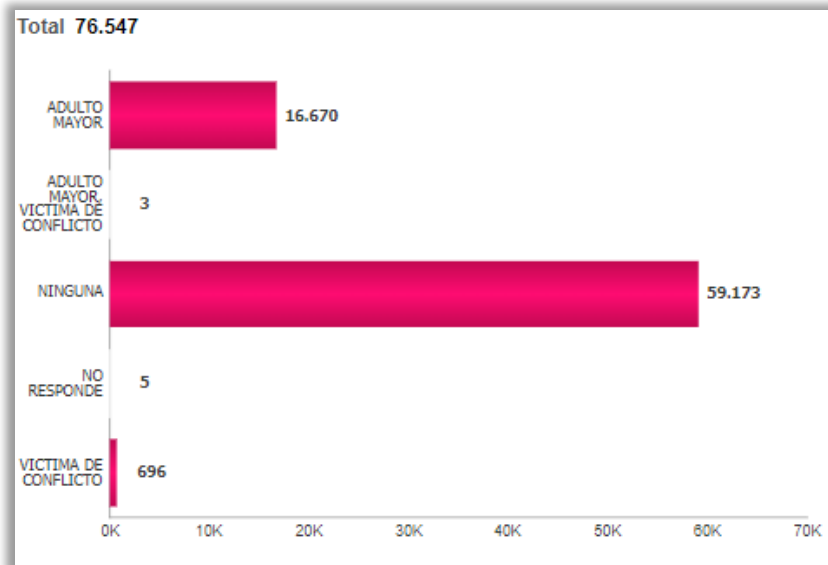


**Fuente:** Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información extraída el día 14/06/2024. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

De acuerdo con los datos anteriores, se puede observar la distribución de niveles de educación proporciona información relevante sobre la diversidad educativa de los visitantes.



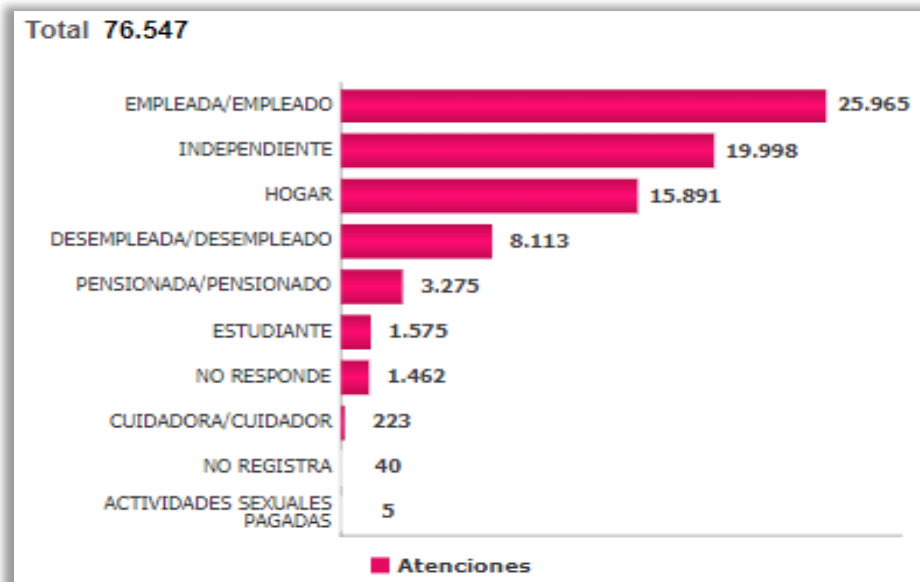
## Gráfica categorización de atenciones en CRI por enfoque diferencial



**Fuente:** Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información extraída el día 14/06/2024. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Se evidencia que el 77% de los ciudadanos que visitaron nuestras Casas de Justicia no se categorización con algún enfoque diferencial.

## Gráfica categorización de atenciones en CRI por ocupación

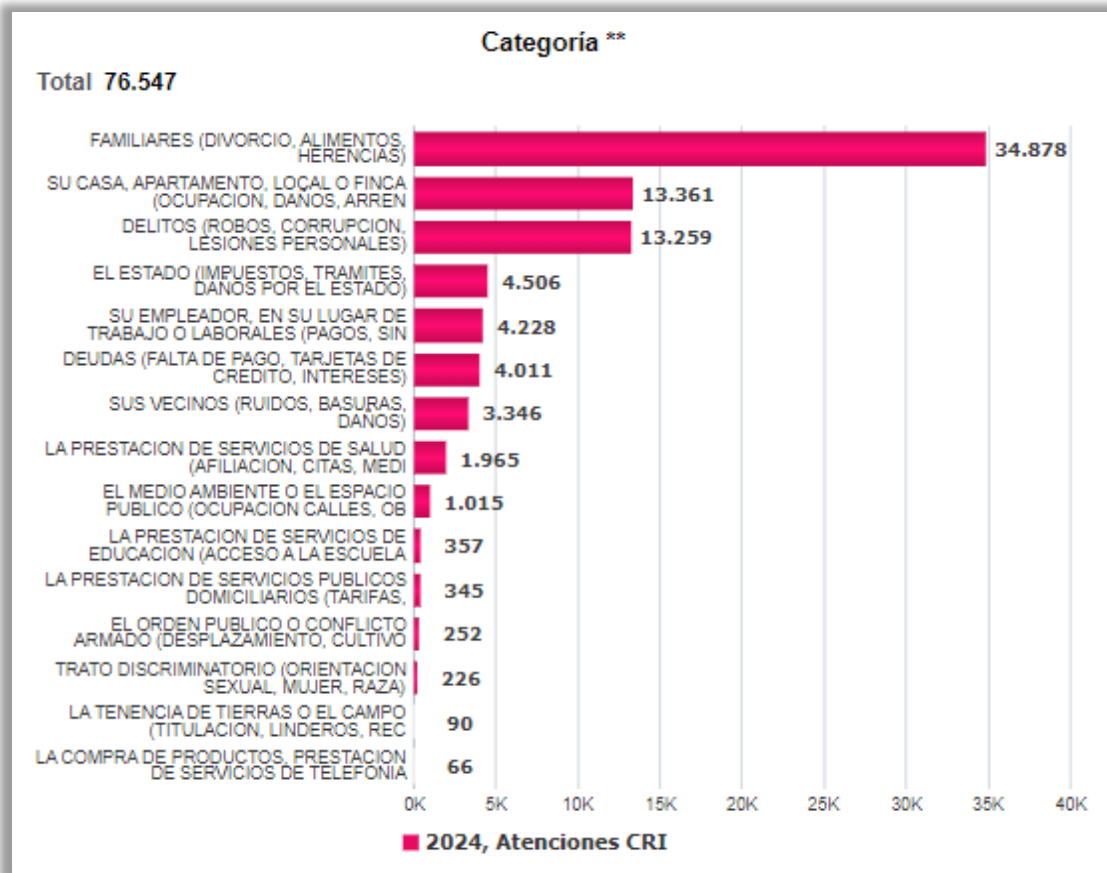


**Fuente:** Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información extraída el día 14/06/2024. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Se observa que la distribución de atenciones por ocupaciones es variada, sin embargo, la población que se encuentra empleada encabeza la mayor cantidad de visitas.



**Gráfica atenciones en CRI por conflictividad**



Fuente: Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información extraída el día 14/06/2024. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

En la anterior gráfica se puede observar que la mayoría de las atenciones en CRI por conflictividad corresponden a asuntos familiares como divorcio, alimentos y herencias con 34.878 atenciones, es decir el 46%.

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

Categoría	Organización Entidad
Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personas Naturales</li> <li>Personas Jurídicas</li> <li>Personas Extranjeras</li> <li>Organismos Internacionales</li> <li>Anónimos</li> </ul>
Entidades Nacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Policía Metropolitana de Bogotá</li> <li>Fiscalía General de La Nación</li> <li>Instituto Colombiano de Bienestar Familiar</li> <li>Consejo Superior de la Judicatura</li> <li>Presidencia de la República</li> <li>Entidades Rama Judicial</li> <li>Ministerios y demás entes del sector ejecutivo</li> </ul>



## CARACTERIZACIÓN CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

F-AR-1223

V.1

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Superintendencias</li> <li>• Entidades de economía mixta</li> </ul>
<b>Entidades Públicas Distritales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcaldía Mayor de Bogotá y demás entidades distritales</li> </ul>
<b>Organismos de Control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procuraduría General de la Nación</li> <li>• Contraloría Nacional y Distrital</li> <li>• Personería de Bogotá</li> <li>• Veeduría Distrital</li> <li>• Defensoría del Pueblo</li> <li>• Junta de Administración Local</li> <li>• Consejo de Bogotá</li> <li>• Veedores Ciudadanos</li> </ul>
<b>Asociaciones y Gremios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agremiaciones</li> <li>• Sindicatos</li> </ul>
<b>Cuerpos Colegiados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejo de Bogotá</li> </ul>
<b>Organización No Gubernamental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Junta de Acción Comunal</li> <li>• Fundaciones sin ánimo de lucro</li> <li>• ONG</li> <li>• Periodistas</li> </ul>
<b>Academia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centros Educativos, Universidades, Colegios Públicos Distritales</li> </ul>
<b>Actores Internos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionarios y contratistas de todas las dependencias de la SDSCJ</li> </ul>

**Fuente:** Reporte de gestión de peticiones enviada por la Secretaría General periodo comprendido entre enero a mayo 2024.

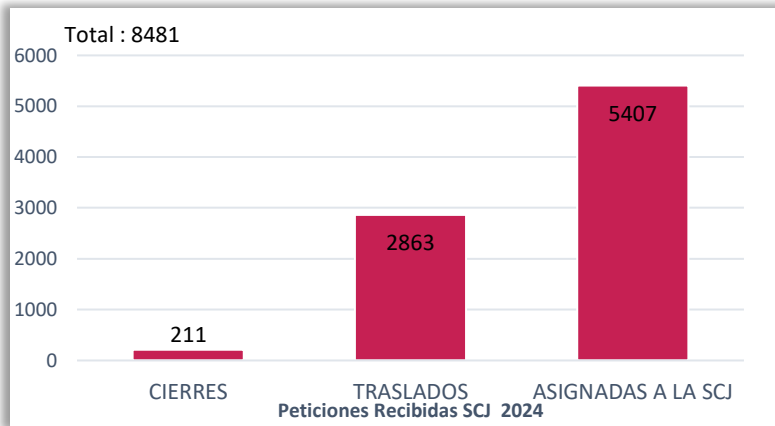
En el marco de orientación que se da a la ciudadanía por parte del proceso de Atención y Relación con el ciudadano para la gestión de PQRSDf; en la tabla anterior se identifican los diferentes ciudadanos y grupos de valor que fueron atendidos en lo transcurrido de la vigencia 2024.

De otro lado, el equipo de Atención y Servicio al Ciudadano de la Subsecretaría de Gestión Institucional elabora informes mensuales de las peticiones recibidas por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia con base en los reportes de gestión de peticiones generados a través del sistema distrital de quejas y soluciones Bogotá te Escucha. A continuación, se realiza el análisis de datos sustraídos del Informe de Gestión de Peticiones del periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de mayo del 2024.

Para el presente periodo ingresaron a la entidad un total de **8.481** registros de peticiones ciudadanas, de las cuales el **63.8%** equivalen a **5.407** peticiones asignadas para respuesta de fondo en la SDSCJ. Adicionalmente, se realizaron **2.863** traslados a otras entidades (**33.8%**) y se cerraron desde atención al ciudadano **211** por no competencia y/o desistimiento (**2.5%**).



**Gráfica número de peticiones atendidas por la SDSCJ.**



**Fuente:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha de enero a mayo de 2024

**PQRS asignadas a la SDSCJ por canal de ingreso (uso de canales)**

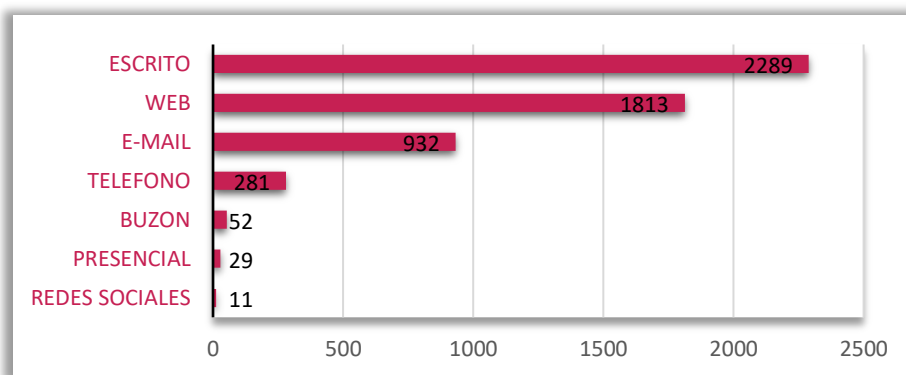
Durante el periodo enero a mayo de 2024, los canales de interacción más utilizados por los ciudadanos para presentar sus peticiones ante la SDSCJ, fueron los canales virtuales o no presenciales con **3.037** peticiones correspondiente al **56,2%**, frente a los canales presenciales con **2.370** peticiones representado en el **43,8%**.

- No Presenciales: Web 1.813 (33,5%), E-mail 932 (15,4%) Teléfono 281 (5,2%) y Redes Sociales 11 (0,2%).
- Presenciales: Escrito 2.289 (42,3%), Buzón 52 (1%) y Presencial 29 (0,5%).

REDES SOCIALES	PRESENCIAL	BUZON	TELEFONO	E-MAIL	WEB	ESCRITO	TOTAL
11	29	52	281	932	1813	2289	5407
0,2%	0,5%	1%	5,2%	15,4%	33,5%	42,3%	100%

**Fuente:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha y Sistema de Gestión Documental SIGA

**Gráfica de peticiones recibidas por canal de atención**



**Fuente:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.



**PQRS asignadas a la SDSCJ por tipología de ingreso**

En cuanto a la tipología más utilizada por los ciudadanos para tramitar sus solicitudes ante la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia fue el Derecho de Petición de Interés Particular con **3.540 peticiones** correspondiente al **65,5%** del total de las peticiones asignadas en el presente periodo.

Tipología	Cantidad	Porcentaje
DERECHO DE PETICION PARTICULAR	3540	65,5%
DERECHO DE INTERES GENERAL	1449	26,8%
SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION	105	1,9%
FELICITACIONES	70	1,3%
SOLICITUD DE COPIA	61	1,2%
RECLAMO	58	1,1%
QUEJA	50	0,9%
CONSULTA	28	0,5%
SUGERENCIA	28	0,5%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	18	0,3%
<b>TOTAL</b>	<b>5.407</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha – enero a mayo de 2024.

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

DEPENDENCIAS	PETICIONES	%
Subsecretaría de Acceso a la Justicia	2.229	41,2%
Subsecretaría de Seguridad y Convivencia	2.083	38,5%
Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4	786	15%
Subsecretaría de Gestión Institucional	194	3,6%
Oficina de Análisis y Estudios Estratégicos	38	0,7%
<b>Total 5 Principales Dependencias</b>	<b>5.330</b>	<b>99%</b>
<b>TOTAL PETICIONES TRAMITADAS ENERO A MAYO 2024</b>	<b>5407</b>	<b>100</b>

**Tabla 1.-Fuente:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha y Matriz de Trazabilidad elaborado por Atención y servicio al ciudadano período comprendido entre enero a mayo del 2024.



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

**Tabla 2.- Fuente:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha y Matriz de Trazabilidad elaborado por Atención y servicio al Ciudadano período comprendido entre enero a mayo del 2024.

En cuanto a las 5 dependencias y/o grupo encargado con más peticiones asignadas para dar respuesta de fondo a los ciudadanos, en el periodo comprendido entre enero a mayo del 2024, relacionadas en la tabla número 1, fueron asignadas **5.330** peticiones con un **99%** de las **5.407** peticiones para obligatoria respuesta de la secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia.

### **Temas Reiterativos – Dirección Cárcel Distrital - (Subsecretaría de Acceso a la Justicia)**

Tomando como base las **1.082** peticiones que fueron asignadas entre enero a mayo del 2024 a la Dirección de Cárcel Distrital, para su respectivo trámite y respuesta de fondo, se encuentra que, los 5 temas más reiterativos corresponden a los asuntos relacionados a Jurídica Cómputos con **352** peticiones con el **33%**, seguido por los temas de Jurídica Beneficios personales **323** peticiones con el **30%**, Atención Integral visitas **123** peticiones con el **11%**, Atención Capacitación y Ocupación **121** con el **11%** y Seguridad ingresos de visitas y Elementos **67** peticiones con el **6%**.

### **Temas Reiterativos – Dirección de Seguridad- (Subsecretaría de Seguridad y Convivencia)**

Tomando como base las **989** peticiones que fueron asignadas a la Dirección de Seguridad en el presente periodo para su respectivo trámite y respuesta de fondo, se encuentra que, los 3 temas más reiterativos corresponden a los asuntos relacionados con Seguridad en Entornos con **482** peticiones con el **49%**, seguido por los temas de Expendios y Microtráfico **250** peticiones con el **25%** y Habitante de Calle **117** peticiones con el **12%**.



**Temas Reiterativos – Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana –(Subsecretaría de Seguridad y Convivencia)**

Tomando como base las **900** peticiones que fueron asignadas a la Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana en el presente periodo para su respectivo trámite y respuesta de fondo, se encuentra que, los 3 temas más reiterativos corresponden a los asuntos relacionados con Seguridad en Entornos con **440** peticiones con el **49%**, seguido por los temas de Habitante de Calle **197** peticiones con el **22%** y Expendios y Microtráfico **131** peticiones con el **15%**.

**Temas Reiterativos –Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4.**

Tomando como base las **785** peticiones que fueron asignadas a la Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4 para su respectivo trámite y respuesta, se encuentra que, los 3 temas más reiterativos corresponden a los asuntos relacionados con Cámara de Vigilancia con **276** peticiones con el **35%**, seguido por los temas de Eficiencia del Servicio **130** peticiones con el **17%** y Certificados de Llamadas a la línea de Emergencia **123** peticiones con el **16%**.

**Temas Reiterativos – Dirección de Acceso a la Justicia- (Subsecretaría de Acceso a la Justicia)**

Tomando como base las **524** peticiones que fueron asignadas a la Dirección de Acceso a la Justicia en el presente periodo para su respectivo trámite y respuesta de fondo, se encuentra que, los 2 temas más reiterativos corresponden a los asuntos relacionados con Casas de Justicia con **384** peticiones representando el **73%**, seguido por los temas de Jueces de Paz y Conciliadores en Equidad con **108** peticiones con el **21%**.

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

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 los temas de interés de la ciudadanía. 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 alineadas con las necesidades y expectativas concretas de la ciudadanía, promoviendo así una administración efectiva y orientada a resultados.

A continuación, se presenta el resultado de la consulta realizada a la ciudadanía donde manifiesta sus temas de interés, por localidad:



¿Cuál de los siguientes temas considera importantes para ser comunicados por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia en los espacios de diálogo?	Localidad
Participación ciudadana para trabajar por la seguridad y convivencia en los barrios y localidades de Bogotá.	Barrios Unidos
	Chapinero
	Fontibón
	Teusaquillo
Seguridad y entornos	Rafael Uribe Uribe
	Engativá
Desarrollo de frentes de seguridad y redes humanas	Kennedy
	Suba
	Chapinero
Programa de Seguimiento Judicial al Tratamiento de Drogas.	Chapinero
Implementación del Código de Seguridad y Convivencia Ciudadana en Bogotá.	Rafael Uribe Uribe
Servicios prestados en las Casas de Justicia	Santa Fe
Ruta de Atención Integral para Mujeres	Usaquén

Fuente. Oficina Asesora de Planeación

De otra parte, para el evento de rendición de cuentas se realizó una consulta sobre necesidades y temas a los diferentes grupos de valor. A continuación, se presentan las respuestas más relevantes:

Localidad	¿Qué temáticas te interesarían para nuestra próxima rendición de cuentas?
Suba	Casas de justicia y rutas de atención diferencial.
	Participación ciudadana para la seguridad y convivencia.
	Acceso a la justicia y justicia restaurativa.
Engativá	Casas de justicia y rutas de atención diferencial.
	Participación ciudadana para la seguridad y convivencia.
Teusaquillo	Acceso a la justicia y justicia restaurativa.
	Ciberacoso y/o ciberdelincuencia.
Usaquén	Prevención de violencias e instrumentalización de poblaciones vulneradas.
	Seguridad ciudadana en el sistema integrado de transporte público.
Kennedy	Mitigación de riesgos contra el patrimonio, la vida y el ambiente.
Fontibón	Seguridad ciudadana en el sistema integrado de transporte público.
Santa Fe	Seguridad ciudadana en el sistema integrado de transporte público.

La Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia tiene habilitado en la página web de la entidad, dos espacios fundamentales para concertar y recoger opiniones o expectativas de los grupos de valor, espacios con información sobre los mecanismos y acciones que implementamos para permitir la participación ciudadana en la gestión institucional en sus fases de diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento.

Micrositio de rendición de cuentas: <https://scj.gov.co/es/transparencia/rendicion-de-cuentas/realiza-aportes>

Menú Participa: <https://scj.gov.co/es/participa/>



## 8. VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Conforme con 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 beneficiaria de los servicios de la SDSCJ)

Tipos de variables	Categoría
<b>Geográfica</b>	Ubicación
<b>Demográfica</b>	Edad
	Género
	Nivel de educación
	Ocupación
	Vulnerabilidad
<b>Intrínsecas</b>	Intereses
	Acceso a canales
	Uso de canales
	Conocimiento de servicios
<b>Comportamiento</b>	Nivel de uso de servicios
	Beneficios buscados

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 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 de variables	Categorías
<b>Geográfica</b>	Ubicación principal
<b>Tipo de organización</b>	Sector
<b>Comportamiento organizacional</b>	Procedimiento usado para solicitar servicios



## 9. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En lo transcurrido de la vigencia 2024, se ha identificado 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 realiza 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 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 Metodológica para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de interés. Departamento Nacional de Planeación.
- Caracterización del proceso Relación y Atención al Ciudadano.
- Portafolio de trámites y servicios Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (2022)
- Reporte de gestión de peticiones enviada por la Secretaría General periodo comprendido entre enero a marzo 2024.
- 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.
- 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 14/06/2024. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Información sujeta a cambios.