

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

2021

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
1. OBJETIVOS Y ALCANCE.....	3
1.1. Objetivo general.....	3
1.2. Objetivos específicos	3
1.3. Alcance	3
1.4. Período de estudio	4
2. EQUIPO DE TRABAJO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LA SDSCJ	4
3. PANORAMA GENERAL DE GRUPOS DE INTERÉS MENCIONADOS EN EL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI), PLAN INTEGRAL DE SEGURIDAD CIUDADANA, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (PISCCJ) Y EN EJERCICIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	4
4. SERVICIOS Y TRÁMITES DE LA SDSCJ.....	5
5. VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN	9
7. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	11
8. CARACTERIZACIÓN SERVICIO ATENCIONES EN CRI- CASAS DE JUSTICIA	13
9. CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS- ATENCIÓN AL CIUDADANO	17
10. REFERENCIAS.....	23

INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia se crea como un organismo del sector central con autonomía administrativa y financiera, cuyo objeto consiste en orientar, liderar y ejecutar la política pública para la seguridad ciudadana, convivencia y acceso a los sistemas de justicia; la coordinación interinstitucional para mejorar las condiciones de seguridad de todos los habitantes del Distrito Capital, en sus fases de prevención, promoción, mantenimiento y restitución; el mantenimiento y la preservación del orden público en la ciudad; la articulación de los sectores administrativos de coordinación de la Administración Distrital en relación con la seguridad ciudadana y su presencia transversal en el Distrito Capital, la coordinación del Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias NUSE 123, la integración y coordinación de los servicios de emergencia; y proporcionar bienes y servicios a las autoridades competentes, con el fin de coadyuvar en la efectividad de la seguridad y convivencia ciudadana en Bogotá D.C.

En este sentido, es de suma importancia identificar las características de la población objetivo a la cual están dirigidos sus servicios. Lo anterior para posibilitar el uso de esta información para la toma de decisiones en el diseño de estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos. Así mismo, para evaluar su oferta institucional y prestar servicios focalizados para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como para obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía, para la materialización de su misión y contribuir a la garantía de los derechos de los ciudadanos del Distrito Capital.

Por lo anterior, se recolectarán datos de los procesos misionales de la entidad que prestan servicios a la ciudadanía y que desde las estrategias o programas de la entidad fomentan la participación ciudadana. De igual manera se recogerán datos del área de atención al ciudadano que permitan determinar los elementos para focalizar acciones tendientes al mejoramiento de la atención al ciudadano a través de los diferentes canales de atención. Todo lo anterior bajo las orientaciones que brinda la guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés en las entidades de la administración pública del Departamento Nacional de Planeación.

1. OBJETIVOS Y ALCANCE

1.1. Objetivo general

Identificar las características y necesidades de ciudadanos, usuarios y grupos de interés que interactúan con la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, a fin de facilitar el desarrollo de acciones necesarias para el establecimiento de estrategias de implementación de los lineamientos normativos que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos beneficiarios.

1.2. Objetivos específicos

- Definir los grupos de interés que interactúan con la Entidad.
- Construir información de referencia para el diseño e implementación de acciones o estrategias según los lineamientos normativos de la administración pública.
- Identificar las particularidades y necesidades de las partes interesadas con el fin de facilitar la interacción con la entidad a través de los ejercicios de Rendición de Cuentas y acciones de Participación Ciudadana.

1.3. Alcance

Se caracterizarán 2 servicios de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia que son relevantes y para los cuales actualmente se cuenta con disponibilidad de información:

- i. Caracterización del Servicio de Atenciones en las Casas de Justicia a través del centro de información- CRI.**
- ii. Caracterización del Servicio de Peticiones, Quejas y Reclamos- Atención al Ciudadano.**

Los siguientes servicios serán analizados para determinar una posible caracterización en la próxima vigencia:

- A. Instancias de Participación Ciudadana.**
- B. Atención del Programa Distrital de Justicia Juvenil Restaurativa.**

1.4. Período de estudio

La caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés se realiza con información disponible de los procesos misionales y el área de atención al ciudadano desde el segundo semestre de la vigencia 2020; más adelante se actualizará con información de la vigencia 2021.

2. EQUIPO DE TRABAJO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LA SDSCJ

Para el ejercicio de caracterización de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia se cuenta con el liderazgo de profesionales de la Oficina Asesora de Planeación quienes coordinan y centralizan la información de los procesos de la entidad. También, para desarrollos posteriores de este ejercicio, se contará con el apoyo de líderes en cada uno de los procesos.

3. PANORAMA GENERAL DE GRUPOS DE INTERÉS MENCIONADOS EN EL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI), PLAN INTEGRAL DE SEGURIDAD CIUDADANA, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (PISCCJ) Y EN EJERCICIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con lo consignado en algunos documentos como el Plan Estratégico Institucional- PEI, el Plan Integral de Seguridad Ciudadana, Convivencia y Justicia-PISCCJ, y los ejercicios de rendiciones de cuentas de la entidad, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia establece una primera línea de los posibles grupos de valor¹ y de interés² con los que la entidad interactúa.

Tabla 1. Identificación preliminar de grupos de valor e interés para la SDSCJ

Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none">• Personas naturales beneficiarias de los servicios o trámites de la entidad• Instancias de participación ciudadana• Veedurías Ciudadanas• Jueces de paz
Entidades Nacionales	<ul style="list-style-type: none">• Fiscalía General de la Nación.• Ejército Nacional.• Migración Colombia.• Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF• Policía Metropolitana de Bogotá.

¹ Grupo de Valor: grupo de ciudadanos a los que deben dirigirse los productos y servicios. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Octubre de 2017. Pág. 30

² Grupo de interés: ciudadanos y organizaciones que por su actividad son afectados o tienen interés de participar en la gestión de la entidad. Ídem.

Entidades Públicas Distritales	<ul style="list-style-type: none"> • Alcaldías Locales • Secretaría de Gobierno. • Secretaría de Planeación. • Secretaría de Integración Social. • Secretaría de la Mujer. • Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal-IDPAC. • TransMilenio. • Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte • Secretaría de Salud • Cuerpo Oficial de Bomberos
Organismos de control	<ul style="list-style-type: none"> • Procuraduría General de la Nación • Contraloría de Bogotá • Personería de Bogotá • Veeduría Distrital.
Academia	<ul style="list-style-type: none"> • Universidades
Asociaciones/ Gremios	<ul style="list-style-type: none"> • Diversos actores, como por ejemplo la Cámara de Comercio de Bogotá, entre otros.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

4. SERVICIOS Y TRÁMITES DE LA SDSCJ

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia establece a continuación los servicios o trámites que ofrece para sus grupos de valor. Para ello, se toma como referencia el actual portafolio de trámites y servicios de la entidad:

Tabla 2. Portafolio de trámites y servicios de la SDSCJ

SERVICIOS O TRÁMITES DE LA SDSCJ			
PROCESO MISIONAL SDSCJ	SERVICIO /TRÁMITE	DESCRIPCIÓN SERVICIO /TRÁMITE	BENEFICIARIO
ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA	CASAS DE JUSTICIA	Centro de atención donde los ciudadanos pueden acceder a los servicios de justicia y encontrar soluciones a los conflictos. En las Casas de Justicia los ciudadanos pueden recibir orientación y asesoría para resolver conflictos familiares, de convivencia, de arrendamiento, líos con los arriendos, denunciar delitos, etc.	Ciudadanía en general que requiere de los servicios que ofrece la SDSCJ en los puntos

	<p>SERVICIOS DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN</p>	<p>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.</p>	<p>de atención de las Casas de Justicia.</p>
	<p>ATENCIÓN PROGRAMA DISTRICTAL DE JUSTICIA JUVENIL RESTAURATIVA</p>	<p>Basado en la atención psicosocial, el arte y la pedagogía para la prevención del delito, es un espacio donde, a través de la articulación interinstitucional, se recibe a los adolescentes ofensores, víctimas y familias a quienes les ha sido otorgado un principio de oportunidad, para acompañarlos en el periodo de suspensión para cumplir con los objetivos de la Justicia Restaurativa y así, obtener el archivo del proceso.</p>	<p>Adolescentes y jóvenes en conflicto con la ley a quienes el servicio les ofrece la atención psicosocial, el arte y la pedagogía para la prevención del delito.</p>
	<p>CURSO PEDAGÓGICO O PROGRAMA COMUNITARIO</p>	<p>Los infractores del Código Nacional de Policía 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.</p>	<p>Infractores del Código Nacional de Policía</p>

<p>ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA</p>	<p>INFORMACIÓN SOBRE LAS PERSONAS TRASLADADAS AL CENTRO DE TRASLADO POR PROTECCIÓN (CTP)</p>	<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">- Deambular en estado de indefensión o de grave alteración del estado de conciencia por aspectos de orden mental.- Estar bajo los efectos del consumo de bebidas alcohólicas, sustancias psicoactivas o tóxicas.- Estar involucrado en riñas o presentar comportamientos agresivos. Esto incluye actos en contra de las autoridades policiales.- Cuando el traslado sea el único medio para proteger la vida de la persona o de terceros.- Cuando no sea posible trasladar a la persona a su domicilio.	<p>Ciudadanía en general mayor de 18 años de edad, que buscan información de su familiar o allegado trasladado al CTP por los comportamientos descritos en la columna "DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO/TRÁMITE".</p>
--	---	--	---

	<p>AUTORIZACIÓN PARA INGRESO COMO VISITANTE A LA CÁRCEL DISTRITAL DE VARONES Y ANEXO DE MUJERES</p>	<p>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.</p>	<p>Ciudadanos interesados en visitar a la persona privada de la libertad -PPL</p>
<p>GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA</p>	<p>CONFORMACIÓN DE GRUPOS CIUDADANOS COMPROMETIDOS CON LA SEGURIDAD Y CONVIVENCIA</p>	<p>Los Grupos Ciudadanos Comprometidos con la Seguridad y la Convivencia son un activo muy importante del Distrito, dado que conocen y comprenden las dinámicas de sus territorios, cuentan con amplia experiencia y son reconocidos en sus comunidades. Adicionalmente, son claves en la identificación de riesgos y en la gestión de procesos de prevención, mitigación y control de eventos que puedan amenazar la integridad de los habitantes y sus comunidades.</p>	<p>Ciudadanía en general que habita en Bogotá</p>

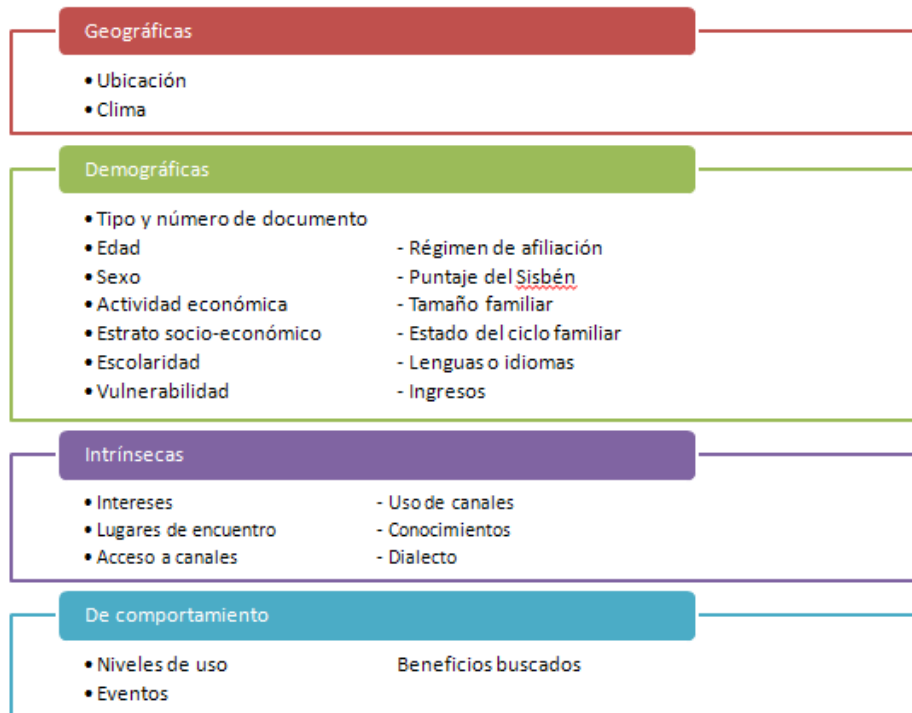
GESTIÓN DE EMERGENCIAS	LÍNEA 123 DE BOGOTÁ	La Línea de Emergencias 123 de Bogotá atiende todos los incidentes que afectan la seguridad de los bogotanos y aquellas emergencias que viven sus ciudadanos. La Línea de Emergencias 123 de Bogotá trabaja los siete días de la semana y las 24 horas atendiendo los reportes de los ciudadanos.	Ciudadanía en general que habita en Bogotá
-------------------------------	----------------------------	---	--

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

5. VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo con la Guía de Caracterización de Usuarios, Ciudadanos, Usuarios y Grupos de interés del Departamento Nacional de Planeación hay tipos de variables o categorías que la entidad debe estudiar y determinar cuál es el nivel de profundidad o desagregación de la información requerida tanto de personas naturales (ciudadanos o usuarios) como de personas jurídicas (empresas, organizaciones, otras entidades de la administración pública) para realizar un adecuado ejercicio de caracterización. A continuación, se presenta esta información en algunas infografías.

Imagen 1. Tipos o categorías de variables para caracterizar personas naturales



Fuente: Departamento Nacional de Planeación. Guía Metodológica para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés

Imagen 2. Tipos o categorías de variables para caracterizar personas jurídicas



Fuente: Departamento Nacional de Planeación. Guía Metodológica para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés

6. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Teniendo en cuenta lo anterior, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia debe priorizar las variables y niveles de desagregación de la información para su ejercicio de caracterización de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés. Si bien en el presente documento aún no se cuenta con insumos suficientes para realizar una priorización integral de variables, este ejercicio será realizado durante la vigencia 2021 en el marco de un trabajo articulado entre diferentes dependencias de la Secretaría. A continuación, se presenta un ejercicio de priorización de variables preliminar.

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

Tipos o categorías de variables	Variables
Geográfica	Ubicación
Demográfica	Edad
	Género
	Escolaridad
	Etnia
	Vulnerabilidad
Intrínsecas	Intereses
	Acceso a canales
	Uso de canales
	Conocimiento de servicios
Comportamiento	Nivel de uso de servicios
	Beneficios buscados

- **Personas jurídicas**

	Tipos o categorías de variables	Variables
Entidades Públicas Distritales	Geográfica	Ubicación principal
	Tipo de organización	Sector
Entidades Nacionales	Comportamiento organizacional	Procedimiento usado para solicitar servicios
Organismos de control		

7. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En este paso se deben identificar los mecanismos mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Los mecanismos pueden ser encuestas, Información recolectada en puntos de atención o servicio al ciudadano, Buzones de sugerencias, Registros administrativos (Perfiles o expedientes), grupos focales, Experimentos de usuarios, Observación directa.

Durante la vigencia 2020, se pudo identificar las siguientes fuentes de información de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia que se pueden aprovechar para el

ejercicio de caracterización a realizar de manera integral en 2021, y que ya fueron usados para la elaboración del presente documento.

- **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 mas usados, recurrencias de temas, etc.
- **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:** Sistema de información misional que tiene como propósito la caracterización de las visitas, personas, problemas y entidades que atienden a la comunidad, que se acercan a Casas de Justicia en la ciudad de Bogotá buscando información, orientación, referencia y prestación de servicios de resolución de conflictos, donde se aplican y ejecutan mecanismos de justicia formal y no formal³.
 - **Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente-SIRPA:** Tablero que permite generar análisis de variables relevantes en el marco del Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente a partir de los datos registrados en el aplicativo SIRPA modulo Noticia criminal.
 - **PROGRESSUS:** Sistema de Información que permite registrar la población de frentes ciudadanos, acciones realizadas con ellos y hacer seguimiento enfocado en evaluar las acciones para determinar las más efectivas.
- **Procesos y procedimientos de la entidad.** Insumos que establecen la caracterización usuario/clientes y partes interesadas de los diferentes procesos de la entidad.
- **Buzones de sugerencias.** Información recolectada directamente en las Casas de Justicia relacionadas con la satisfacción con el servicio.

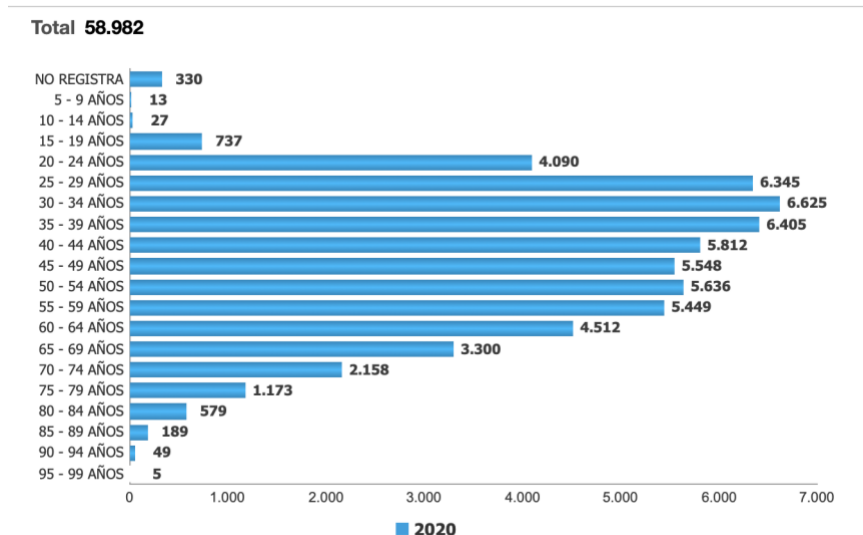
³ La información del SICAS se puede consultar en el siguiente link: https://analitica.scj.gov.co/analytics/saw.dll?Portal&PortalPath=/shared/OAIEE/SICAS/_portal/Análisis%20de%20datos%20Sicas&NQUser=publico&NQPassword=publico2019

8. CARACTERIZACIÓN SERVICIO ATENCIONES EN CRI- CASAS DE JUSTICIA

Actualmente, la SDSCJ cuenta con datos del **Sistema de Información de Casas de Justicia-SICAS**, 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 2 de diciembre de 2020, 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.

Como se puede ver en la Gráfica 1, el análisis por rango de edad muestra que la mayoría de personas atendidas en las Casas de Justicia se encuentran entre las edades de 25 a 39 años de edad, seguidas por las personas cuyas edades oscilan entre los 40 y 59 años.

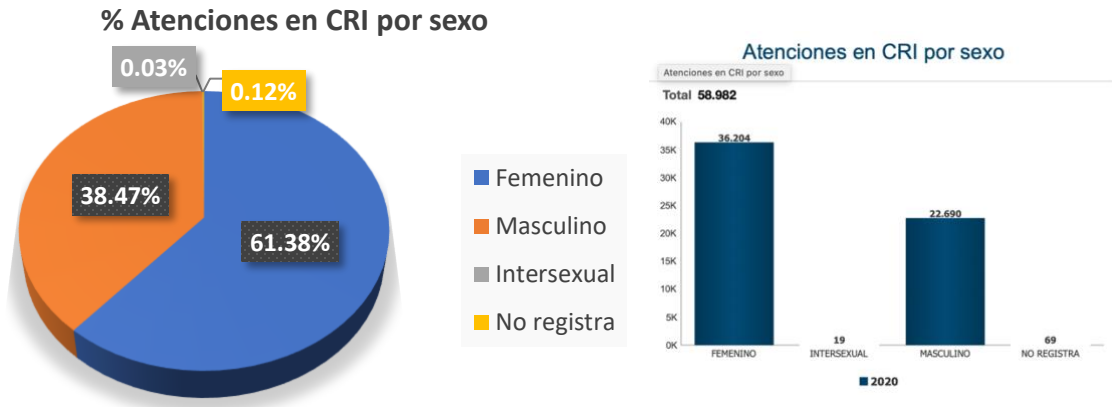
Gráfica 1. Atención en las Casas de Justicia por rango de edad de los usuarios



Fuente: Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información extraída el día 02/12/2020. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

Por otra parte, la información muestra que la mayoría de personas atendidas en las Casas de Justicia son de sexo femenino (61,38%), seguidas por un porcentaje considerablemente menor de personas de sexo masculino (38,47%). 19 personas, que representan un 0,03% del total, se reportan como intersexuales y 69 (0,12%) no registran sexo.

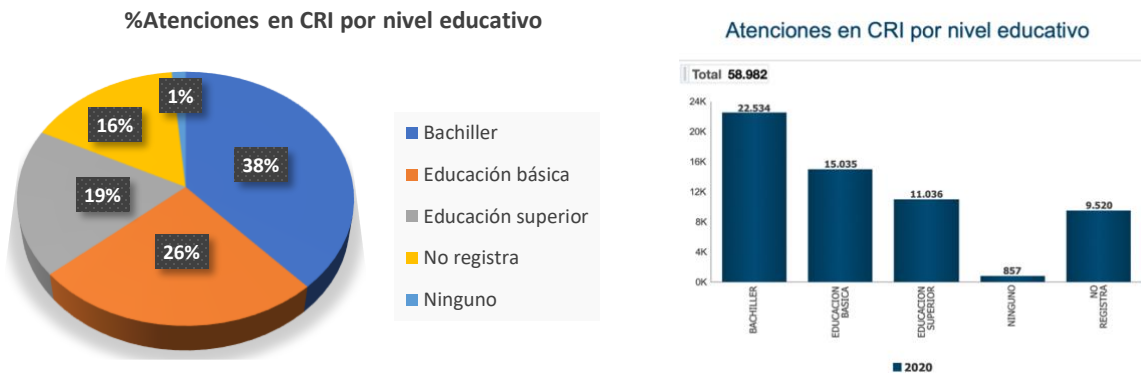
Gráfica 2. Atención en las Casas de Justicia por sexo de los usuarios



Fuente: Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información extraída el día 02/12/2020. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

El análisis por variable de escolaridad muestra que en las Casas de Justicia se atendieron 22.534 personas con nivel de educación bachiller (38%), seguido por 15.035 personas con educación básica (26%), y 11.036 personas con educación superior (19%).

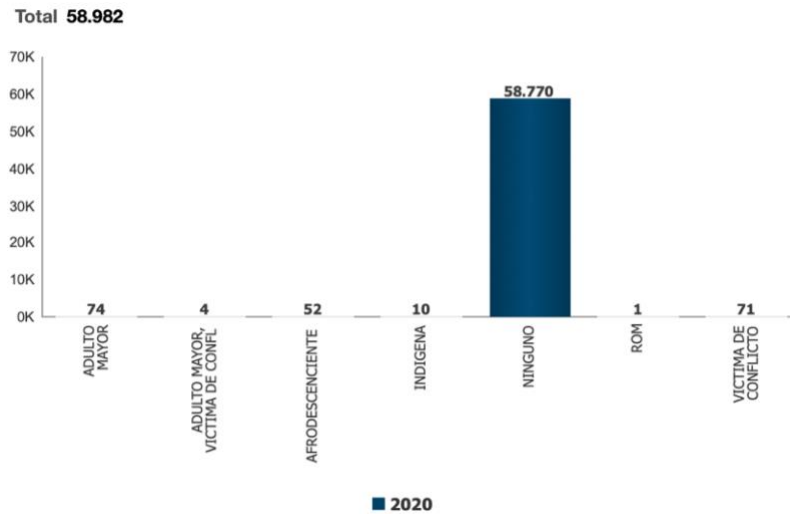
Gráfica 3. Atención en las Casas de Justicia por nivel educativo de los usuarios



Fuente: Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información extraída el día 02/12/2020. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

Por otra parte, el análisis por enfoque diferencial muestra que la gran mayoría de personas atendidas en las Casas de Justicia no pertenecen a ningún enfoque diferencial (58.770).

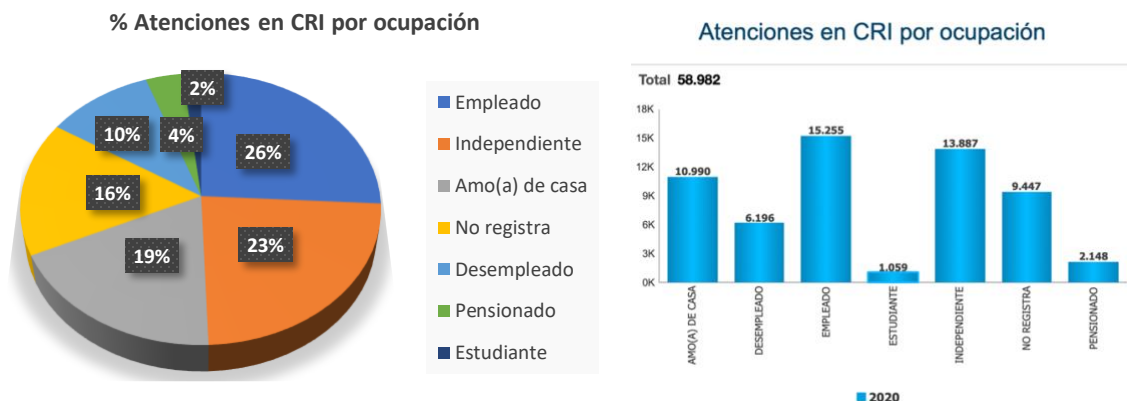
Gráfica 4. Atención en las Casas de Justicia por enfoque diferencial



Fuente: Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información extraída el día 02/12/2020. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

Si se tiene en cuenta la ocupación de los usuarios, se puede ver que 15.255 personas atendidas en las Casas de Justicia figuran como empleadas (26%), 13.887 independientes (23%), 10.990 amos(as) de casa (19%), 9.447 no registran ocupación (16%), 6.196 desempleados (10%), 2.148 pensionados (4%), 6.196 estudiantes (2%).

Gráfica 5. Atención en las Casas de Justicia por ocupación de los usuarios



Fuente: Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información extraída el día 02/12/2020. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

Si se analizan los usuarios teniendo en cuenta las conflictividades por las cuales recurren a los servicios de las Casas de Justicia, se puede ver que la mayoría consiste en temas familiares (Divorcio, alimentos, herencias) con 29.325 atenciones. De manera más

específica, las temáticas son las siguientes: 1. Cuenta de alimentos, custodia, potestad, visitas, 2. Violencia intrafamiliar, 3. Conflictos de pareja, 4. Unión libre, unión marital, separación, divorcio. 4. Herencias, sucesiones, testamentos, 5. Amenazas o violencia contra mujeres o contra hombres y abuso. 6. Paternidad, maternidad o adopción, 7. Declaraciones de uniones maritales.

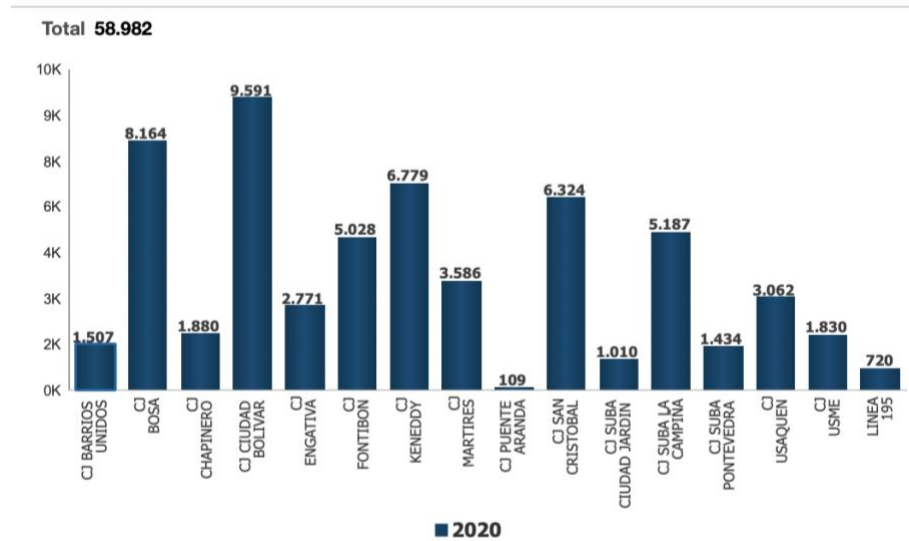
Gráfica 6. Atención en las Casas de Justicia por tipo de conflictividades



Fuente: Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información extraída el día 02/12/2020. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

Por último, es importante analizar los servicios prestados por las Casas de Justicia teniendo en cuenta las Casas de Justicia a las cuales acuden los usuarios. Como se ve, la Casa de Justicia de Ciudad Bolívar presenta más atenciones (9.591), seguida de la Casa de Justicia Bosa (8.164), Casa de Justicia Kennedy (6.779), Casa de Justicia San Cristóbal (6.324), Casa de Justicia Suba la Campiña (5.187), Casa de Justicia Fontibón (5.028), Casa de Justicia Mártires (3.586), Casa de Justicia Usaquén (3.062), Casa de Justicia Chapinero (1.880), Casa de Justicia Usme (1.830), Casa de Justicia Barrios Unidos (1.507), Casa de Justicia Pontvedra (1.434), Casa de Justicia Suba-Ciudad Jardín (1.010), la Línea 195 (720), y la Casa de Justicia Puente Aranda (109).

Gráfica 7. Atención en CRI por Casa de Justicia



Fuente: Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información extraída el día 02/12/2020. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

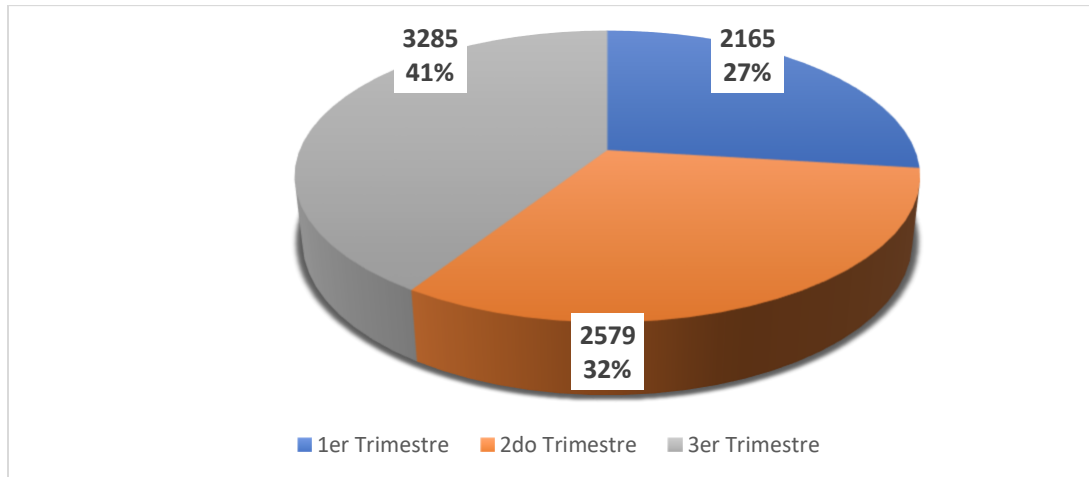
9. CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS- ATENCIÓN AL CIUDADANO

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. A continuación, se muestra el análisis de datos sustraído del Informe de Gestión de Peticiones.

Durante el periodo 1 enero a 30 de septiembre de 2020 ingresaron a la entidad un total de **13.819** peticiones, para su respectiva evaluación y gestión. De estas, el **58%** que equivalen a **8.029** peticiones, fueron asignadas e ingresadas en el sistema ORFEO, para respuesta de fondo por ser temas de competencia de la Secretaría.

La siguiente gráfica evidencia el incremento notorio trimestre a trimestre, del número de peticiones atendidas por la SDSCJ. En el primer trimestre se atendieron en total **2.165**, que corresponde al **27%**, del total de las **8.029** peticiones asignadas durante el periodo enero a septiembre de 2020. Durante el segundo trimestre se incrementó en un 5%, con **2.679**, que corresponde al **32%**. Para el tercer trimestre, se asignaron **3.285** que corresponde al **41%** del total de las **8.029** peticiones.

Gráfica 8. Número de peticiones atendidas por la SDSCJ. Enero a Septiembre de 2020

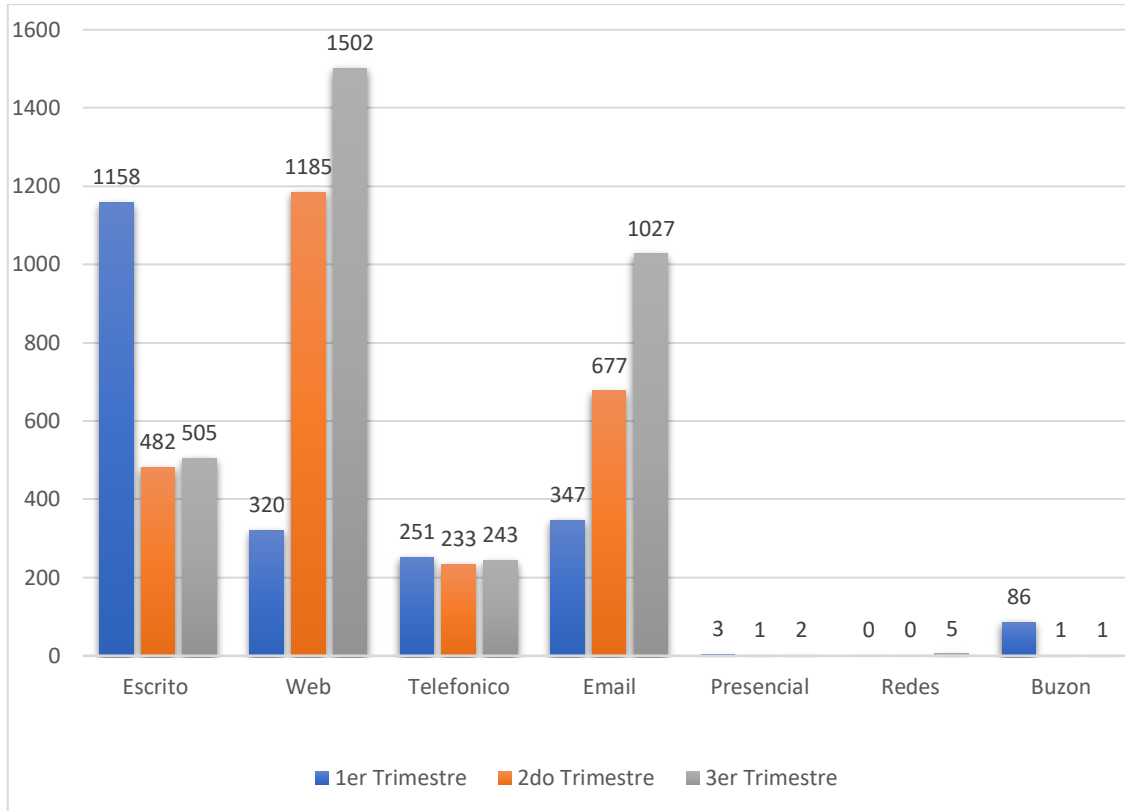


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha

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

Tomando como base las **8.029** peticiones que fueron asignadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para gestionar su respectiva evaluación, trámite y respuesta, se puede ver que, durante el mes de septiembre de 2020, el canal de interacción más utilizado por los ciudadanos para presentar sus peticiones ante la SDSCJ en el primer trimestre fue el canal escrito con un total de **1.158** peticiones. Para el segundo y tercer periodo predominan los canales virtuales. El canal Web, con un total de **1.185** peticiones en el segundo trimestre y **1.502** peticiones para el tercer trimestre, seguido del canal e-mail con **677** en el segundo trimestre y **1.027** en el tercer trimestre. De acuerdo a lo anterior, se evidencia el cambio representativo de un canal a otro debido al hecho del aislamiento preventivo suscitado por emergencia sanitaria debido a la pandemia por COVID-19, en el marco del cual se habilitaron y fortalecieron los canales no presenciales dispuestos para la atención de ciudadanos en la Entidad.

Gráfica 9. Canales usados por los ciudadanos para presentar sus peticiones. Enero a Septiembre de 2020

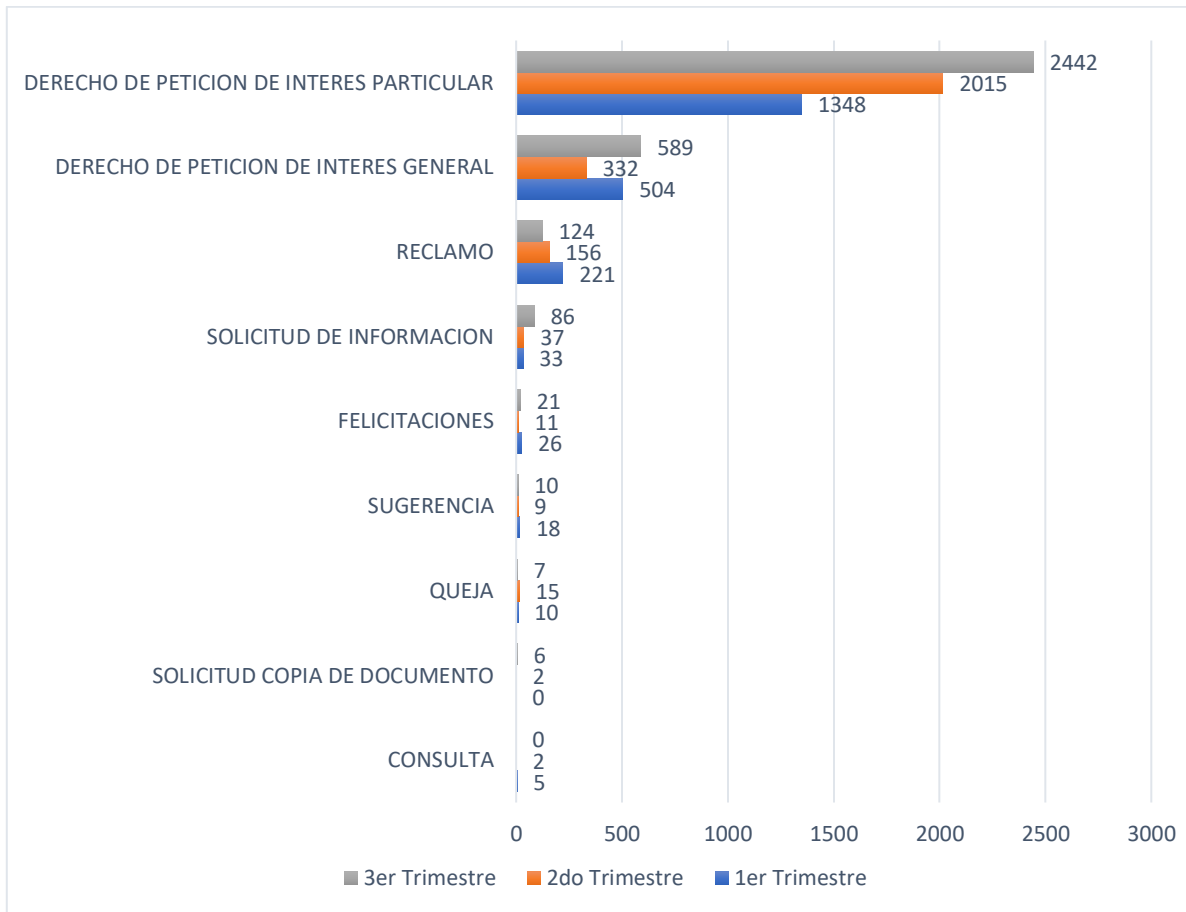


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

PQRS asignadas a la SDSCJ por tipología de ingreso

Durante el periodo enero a septiembre de 2020, la tipología de petición más utilizada por los ciudadanos para tramitar sus solicitudes ante la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia es el Derecho de Petición de Interés Particular, con un total de **5.805** peticiones de las **8.029** radicadas. Esto se debe a que la gran mayoría de las peticiones que ingresan a la entidad corresponden a las Personas Privadas de la Libertad que se encuentran en la Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres, así como los temas relacionados con el Código de Seguridad y Convivencia.

Gráfica 10. Tipologías de las PQRS que ingresaron a las SDSCJ



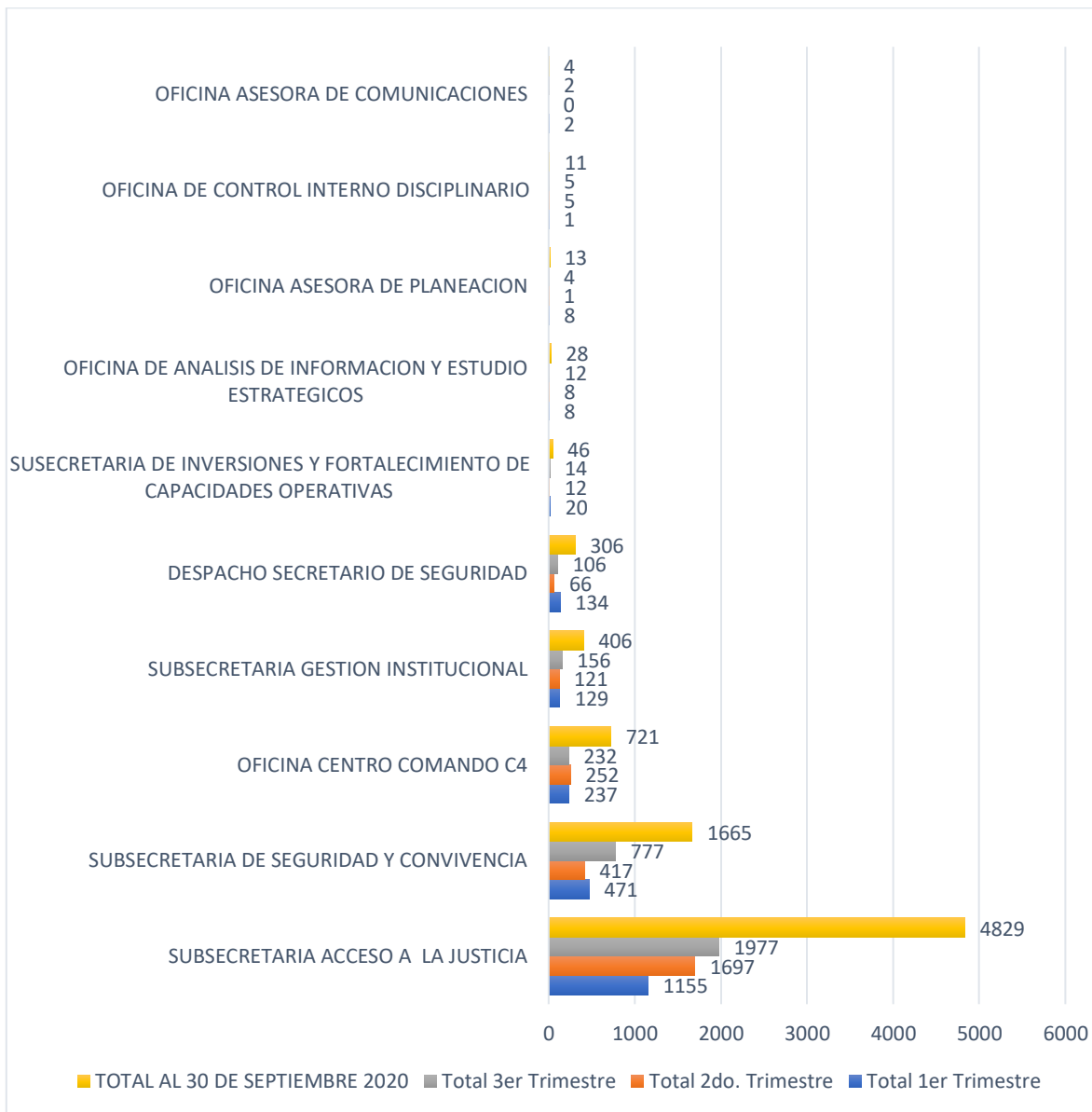
Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

Total de peticiones ciudadanas asignadas por dependencias SDSCJ

Tomando como base las **8.029** peticiones asignadas a la SDSCJ para respuesta de fondo, se evidencia que la dependencia con mayor volumen de peticiones asignadas es la Subsecretaría de Acceso a la Justicia, con un total de **4.829** peticiones que corresponden al **60%** del total de peticiones, relacionadas con temas de **Código de Seguridad y Convivencia**, así como temas relacionados con las **Casas de Justicia**.

En segundo lugar, se encuentra la Subsecretaria de Seguridad y Convivencia, dependencia a la que se asignaron un total de **1.665** peticiones para respuesta de fondo, que corresponden al **21%** del total de peticiones asignadas a la Entidad, relacionadas con temas de seguridad en entornos barriales, delitos de extorsión y hurtos, expendio y microtráfico; entre otros.

Gráfica 11. Peticiones ciudadanas asignadas por dependencias de la SDSCJ

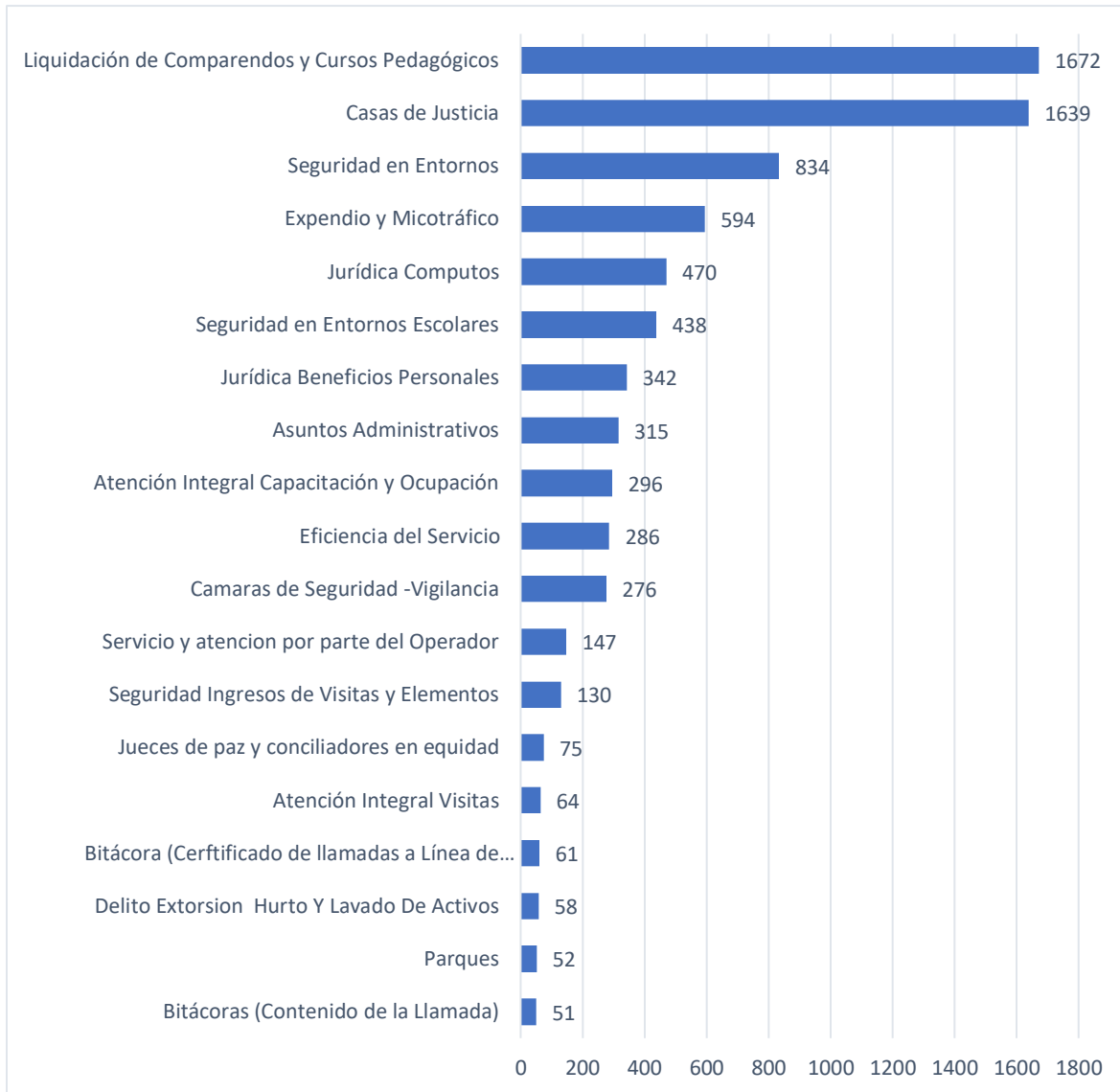


Fuente: Equipo de Atención al Ciudadano de la Subsecretaría de Gestión Institucional

Temas reiterativos durante el período enero-noviembre 2020.

En el período comprendido entre enero a noviembre de 2020 ingresaron **9870** peticiones a la SCJ, para respuesta de fondo. Se puede evidenciar que el **79.02 %** con **7800** solicitudes se refirieron en su mayoría a **19** temas, según gráfica No. 12:

Gráfica 12. Refiere a los 19 temas representativos dentro del periodo enero a noviembre 2020



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

De conformidad con la gráfica, se puede precisar que los temas de las **7800** PQRs ciudadanas más representativas, que ingresan a la Entidad para trámite, están relacionados con Código de Seguridad y Convivencia y con las Casas de Justicia, los cuales representan de manera individual **21%**, y sumados el **42%** del total de los 19 temas recurrentes; seguidos del tema de Seguridad en Entornos con una representación del **11%** y del tema de Expendio y Microtráfico con una representación del **7%**.

10. REFERENCIAS

- Guía Metodológica para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de interés. Departamento Nacional de Planeación.
- Guía para la Caracterización de Usuarios de Entidades Públicas. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Gobierno en Línea. Noviembre de 2011.
- Informe de Gestión de Peticiones. Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano-Subsecretaría de Gestión Institucional de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Período 1 enero a 30 de septiembre 2020.



ANDRÉS FELIPE PRECIADO RESTREPO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Recopilación de información: Diana Manrique - Contratista Oficina Asesora de Planeación
Alejandro Cortés Arbeláez - Contratista Oficina Asesora de Planeación
Revisó: Alejandro Cortés Arbeláez - Contratista Oficina Asesora de Planeación
Aprobó: Andrés Felipe Preciado Restrepo - Jefe Oficina Asesora de Planeación