

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

2022



	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	F-DS-912
	Documento:	Caracterización ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2021
			Fecha Vigencia: 24/01/2021	Página 1 de 25

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
1. GENERALIDADES	3
1.1. Objetivo	3
1.2. Alcance	3
1.3. Período de estudioCategoría.....	3
1.4. <i>Equipo de trabajo para la caracterización de la SDSCJ</i>	3
2. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE VALOR	3
2.1. Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos	5
2.2. Oficina de Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo – C4	6
2.3. Subsecretaría de Seguridad y Convivencia	7
2.5. Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas	8
2.6. Subsecretaría de Gestión Institucional	9
3. SERVICIOS Y TRÁMITES DE LA SDSCJ	9
4. CARACTERIZACIÓN SERVICIO ATENCIONES EN CRI- CASAS DE JUSTICIA	12
5. CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS- ATENCIÓN AL CIUDADANO	16
6. TEMAS REITERATIVOS - TOP 5 DE LAS DEPENDENCIAS Y/O GRUPO ENCARGADO DE DAR TRÁMITE A LA PQRS	19
7. EXPECTATIVAS CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	20
8. VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN	22
9. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	23
10. REFERENCIAS	25


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	F-DS-912
	Documento:	Caracterización ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2021
			Fecha Vigencia: 24/01/2021	de Página 2 de 25

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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	F-DS-912
	Documento:	Caracterización ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2021
			Fecha Vigencia: 24/01/2021	de Página 3 de 25

1. GENERALIDADES

1.1. Objetivo

Identificar las características y necesidades de los 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. Alcance

Comprende la consolidación y de la información referente a ciudadanos, grupos de valor y de valor, así como los servidores y contratistas que interactúan con la entidad y los servicios de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, para la documentación e identificación de los grupos de interés

1.3. Período de estudio


La caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés se realiza con información disponible de los procesos misionales, el área de atención al ciudadano, así como desde la oficina asesora de planeación con la información referente al mapa de actores para el “Documento de Política de Seguridad, Convivencia y Justicia” de la vigencia 2021.

1.4. 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.

2. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE VALOR

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,

	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	F-DS-912
	Documento:	Caracterización ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2021
			Fecha Vigencia: de	Página 4 de 25
			24/01/2021	

Convivencia y Justicia establece una primera línea de los posibles grupos de valor¹ y de interés² con los que la entidad interactúa.

Tabla. Identificación general de grupos de valor 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 • Líderes comunitarios
Entidades Nacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Fiscalía General de la Nación. • Ejército Nacional. • Migración Colombia. • Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF • Policía Metropolitana de Bogotá.
Entidades Públicas Distritales	<ul style="list-style-type: none"> • Alcaldesa • Alcaldías Locales • Secretaría de Gobierno. • Secretaría de Planeación. • Secretaría de Integración Social. • Secretaría de la Mujer. • Secretaría de Hacienda • Secretaría General • Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal-IDPAC. • TransMilenio. • Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte • Secretaría de Salud • Cuerpo Oficial de Bomberos
Organismos de control	<ul style="list-style-type: none"> • Procuraduría General de la Nación • Contraloría de Bogotá • Personería de Bogotá • Veeduría Distrital.
Academia	<ul style="list-style-type: none"> • Universidades (entre las que se encuentran la Universidad de Los Andes, Universidad Externado de Colombia, Universidad Libre).

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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	F-DS-912
	Documento:	Caracterización ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2021
			Fecha Vigencia: 24/01/2021	de Página 5 de 25


Asociaciones/ Gremios	Cámara de Comercio de Bogotá, Pro Bogotá Red de Ciudades Cómo Vamos, Futuros Urbanos Bogotá cómo vamos Asobares Fenalco FedeSeguridad Andevip Aces Asociación de Propietarios y Conductores de Taxi
Organizaciones no gubernamentales	Fundacion Ideas para la Paz CERAC, DeJusticia, Laboratorio de Justicia y Política Criminal Corporación Excelencia a la Justicia PARES
Cuerpos colegiados	Concejo de Bogotá Cámara de Representantes
Actores internos	Funcionarios y contratistas de todas las dependencias

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

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
Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> Líderes comunitarios
Entidades Nacionales	<ul style="list-style-type: none"> Fiscalía General de la Nación. Ejército Nacional. Migración Colombia. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF Policía Metropolitana de Bogotá.
Entidades Públicas Distritales	<ul style="list-style-type: none"> Alcaldesa Secretaría de Gobierno (Observatorio de Conflictividad Social – Poliscopio)

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	F-DS-912
	Documento:	Caracterización ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2021
			Fecha Vigencia: de	Página 6 de 25
			24/01/2021	

Organismos de control	<ul style="list-style-type: none"> • Procuraduría General de la Nación • Contraloría de Bogotá • Personería de Bogotá • Veeduría Distrital.
Academia	<ul style="list-style-type: none"> • Universidades
Asociaciones/gremios	<ul style="list-style-type: none"> • Cámara de Comercio de Bogotá, • Pro Bogotá • Bogotá cómo vamos
Organizaciones no gubernamentales	<ul style="list-style-type: none"> • Fundación Ideas para la Paz • CERAC • PARES
Cuerpos colegiados	<ul style="list-style-type: none"> • Concejo de Bogotá
Actores internos	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios y contratistas de todas las dependencias

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

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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	F-DS-912
	Documento:	Caracterización ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2021
			Fecha Vigencia: 24/01/2021	de Página 7 de 25

2.3. Subsecretaría de Seguridad y Convivencia

Categoría	Organización/ Entidad
Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> Personas naturales beneficiarias de los servicios o trámites de la entidad Instancias de participación ciudadana Veedurías Ciudadanas Líderes comunitarios
Entidades Nacionales	<ul style="list-style-type: none"> Fiscalía General de la Nación. Ejército Nacional. Migración Colombia. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF Policía Metropolitana de Bogotá.
Entidades Públicas Distritales	<ul style="list-style-type: none"> Alcaldesa Alcaldías Locales Secretaría de Gobierno. Secretaría de Planeación. Secretaría de Integración Social. Secretaría de la Mujer. Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal-IDPAC. TransMilenio. Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte Secretaría de Salud
Organismos de control	<ul style="list-style-type: none"> Procuraduría General de la Nación Contraloría de Bogotá Personería de Bogotá Veeduría Distrital.
Academia	<ul style="list-style-type: none"> Universidades (entre las que se encuentran la Universidad de Los Andes, Universidad Externado de Colombia, Universidad Libre).
Asociaciones/gremios	<ul style="list-style-type: none"> Cámara de Comercio de Bogotá, Pro Bogotá Red de Ciudades Cómo Vamos, Bogotá cómo vamos Asobares Fenalco FedeSeguridad Andevip Aces


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	F-DS-912
	Documento:	Caracterización ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2021
			Fecha Vigencia: de	Página 8 de 25
			24/01/2021	

Categoría	Organización/ Entidad
	<ul style="list-style-type: none"> Asociación de Propietarios y Conductores de Taxi
Organizaciones no gubernamentales	<ul style="list-style-type: none"> Fundacion Ideas para la Paz CERAC, PARES
Cuerpos colegiados	<ul style="list-style-type: none"> Concejo de Bogotá Cámara de Representantes
Actores internos	<ul style="list-style-type: none"> Funcionarios y contratistas de todas las dependencias

2.4. Subsecretaría de Acceso a la Justicia

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

2.5. Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	F-DS-912
	Documento:	Caracterización ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2021
			Fecha Vigencia: 24/01/2021	de Página 9 de 25


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

2.6. Subsecretaría de Gestión Institucional


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

3. SERVICIOS Y TRÁMITES DE LA SDSCJ


La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia 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:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	F-DS-912
	Documento:	Caracterización ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2021
			Fecha Vigencia:	24/01/2021
			de	Página 10 de 25

SERVICIOS O TRÁMITES DE LA SDSCJ			
PROCESO MISIONAL	SERVICIO /TRÁMITE	DESCRIPCIÓN SERVICIO /TRÁMITE	BENEFICIARIO
ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA	CASAS DE JUSTICIA	Centro de atención donde los ciudadanos pueden acceder a los servicios de justicia y encontrar soluciones a los conflictos. En las Casas de Justicia los ciudadanos pueden recibir orientación y asesoría para resolver conflictos familiares, de convivencia, de arrendamiento, líos con los arriendos, denunciar delitos, etc.	Ciudadanía en general que requiere de los servicios que ofrece la SDSCJ en los puntos de atención de las Casas de Justicia.
	SERVICIOS DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN	Mecanismo de abordaje pacífico de los conflictos, en el cual dos o más partes resuelven sus diferencias por sí mismas, de una manera autónoma y por la vía del diálogo, con la ayuda de un tercero imparcial (Mediador Profesional), que ha sido aceptado por las partes para cooperar con ellas en la búsqueda de un acuerdo consensuado, presentándose como una alternativa rápida, gratuita y cercana a la ciudadanía. Este servicio se presta en las Casas de Justicia.	
	ATENCIÓN PROGRAMA DISTRITAL DE JUSTICIA JUVENIL RESTAURATIVA	Basado en la atención psicosocial, el arte y la pedagogía para la prevención del delito, es un espacio donde, a través de la articulación interinstitucional, se recibe a los adolescentes ofensores, víctimas y familias a quienes les ha sido otorgado un principio de oportunidad, para acompañarlos en el periodo de suspensión para cumplir con los objetivos de la Justicia Restaurativa y así, obtener el archivo del proceso.	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>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	F-DS-912
	Documento:	Caracterización ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2021
			Fecha Vigencia:	24/01/2021
			de	Página 11 de 25

SERVICIOS O TRÁMITES DE LA SDSCJ			
PROCESO MISIONAL	SERVICIO /TRÁMITE	DESCRIPCIÓN SERVICIO /TRÁMITE	BENEFICIARIO
	CURSO PEDAGÓGICO O PROGRAMA COMUNITARIO	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.	Infractores del Código Nacional de Policía
ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA	INFORMACIÓN SOBRE LAS PERSONAS TRASLADADAS AL CENTRO DE TRASLADO POR PROTECCIÓN (CTP)	<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. 	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".
	AUTORIZACIÓN PARA INGRESO COMO VISITANTE A LA CÁRCEL DISTRITAL DE VARONES Y ANEXO DE	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

	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	F-DS-912
			Versión:	1
	Documento:	Caracterización ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Fecha Aprobación:	24/12/2021
			Fecha Vigencia:	24/01/2021
			de	Página 12 de 25

SERVICIOS O TRÁMITES DE LA SDSCJ			
PROCESO MISIONAL	SERVICIO /TRÁMITE	DESCRIPCIÓN SERVICIO /TRÁMITE	BENEFICIARIO
GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	CONFORMACIÓN DE GRUPOS CIUDADANOS COMPROMETIDOS CON LA SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	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.	Ciudadanía en general que habita en Bogotá
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

4. CARACTERIZACIÓN SERVICIO ATENCIONES EN CRI- CASAS DE JUSTICIA

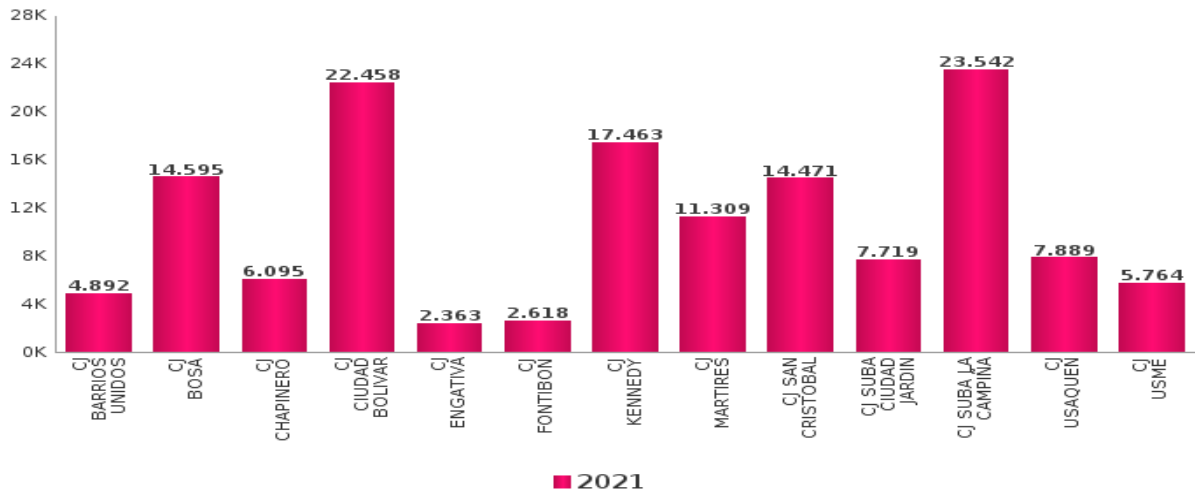
Actualmente, la SDSCJ cuenta con datos del **Sistema de Información de Casas de Justicia-SICAS**³, el cual contiene información de personas que son atendidas en el Centro de Recepción e Información-CRI en las Casas de Justicia. A continuación se muestra el análisis de datos de los usuarios atendidos con información disponible y extraída el 11 de diciembre de 2021, 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 141.178 visitas en todas las casas de justicia, a continuación se grafican las visitas (recepción) por casa de justicia:

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

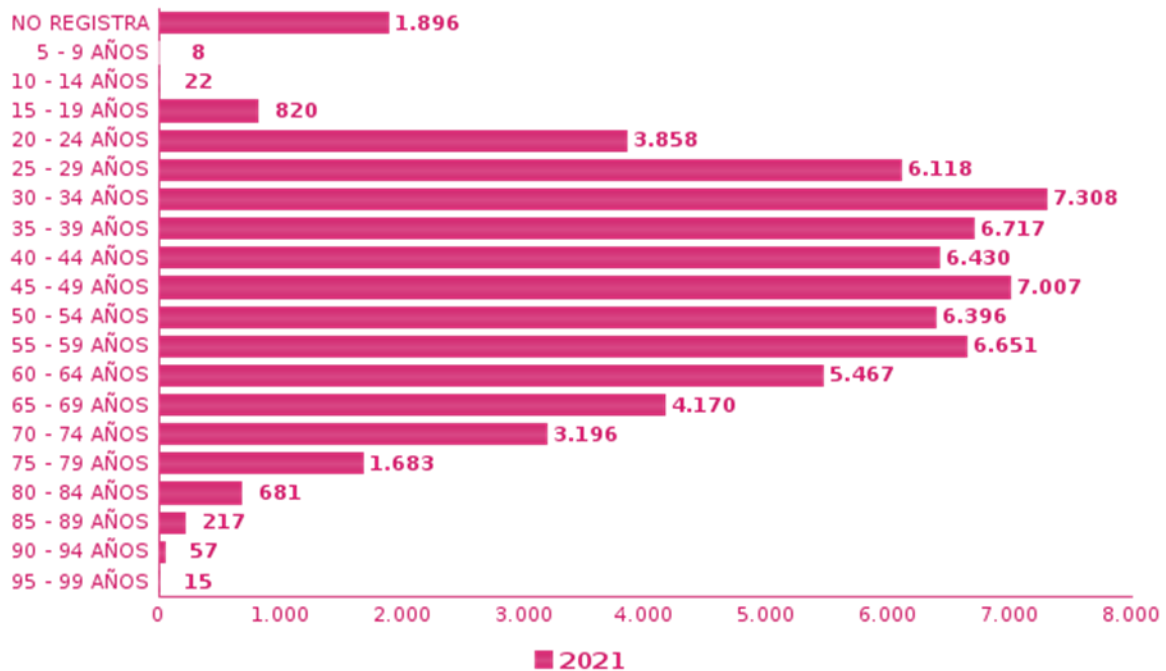
	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	F-DS-912
	Documento:	Caracterización ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2021
			Fecha Vigencia:	24/01/2021
			de	Página 13 de 25


Grafica de Visitas en todas las casas de justicia



Fuente: Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información extraída el día 11/12/2021. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

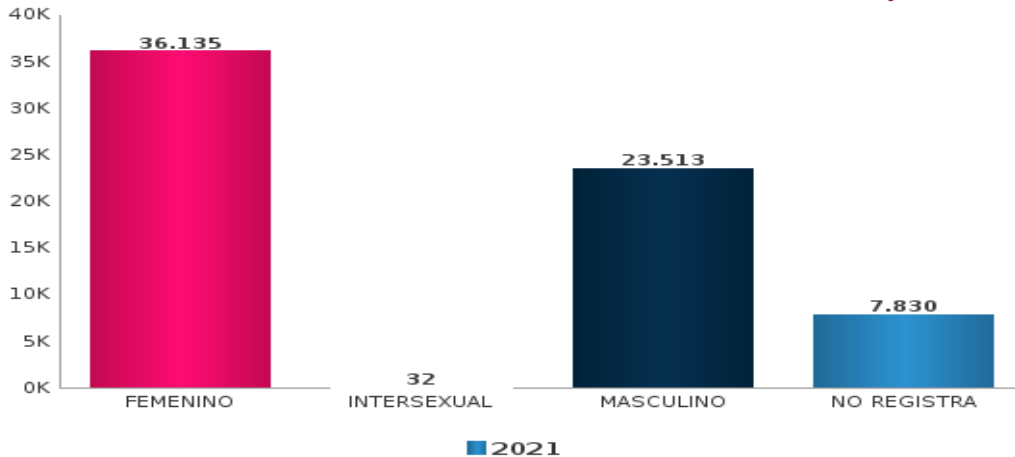
Grafica de Identificación de rango de edades de atenciones recibidas



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	F-DS-912
	Documento:	Caracterización ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2021
			Fecha Vigencia:	24/01/2021
			de	Página 14 de 25

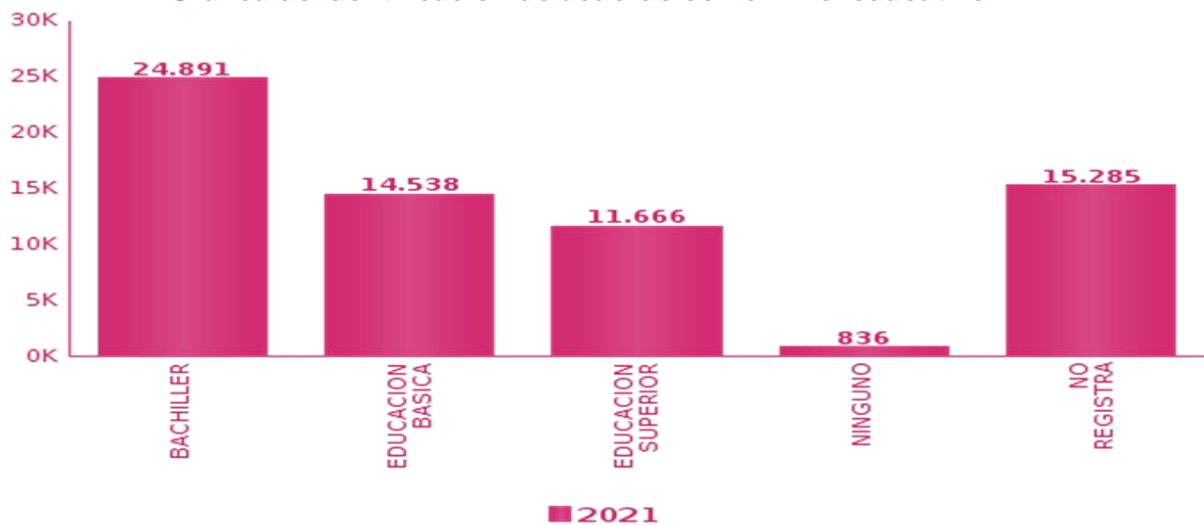
Fuente: Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información extraída el día 11/12/2021. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

Grafica de Identificación de atenciones recibidas clasificadas por sexo




Fuente: Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información extraída el día 11/12/2021. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

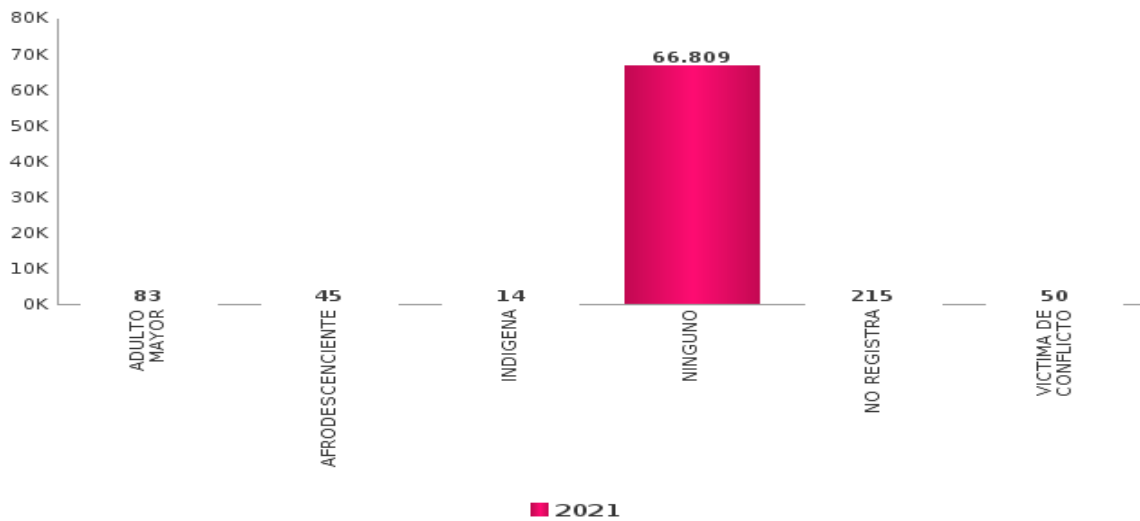
Grafica de Identificación de acuerdo con el nivel educativo



Fuente: Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información extraída el día 11/12/2021. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

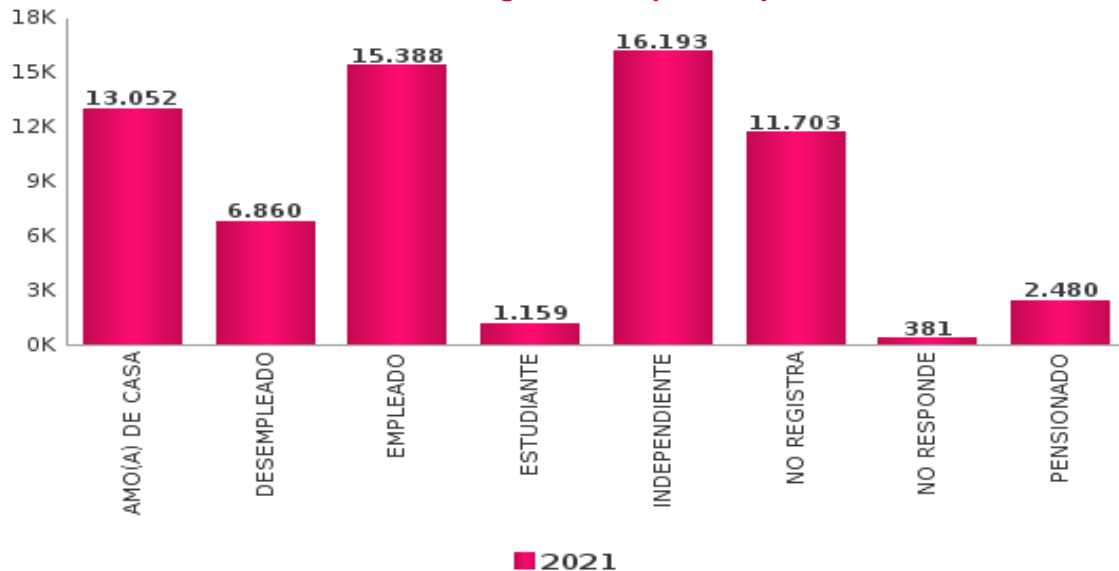
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	F-DS-912
	Documento:	Caracterización ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2021
			Fecha Vigencia:	24/01/2021
			de	Página 15 de 25

Grafica de Categorización de 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

Grafica de Categorización por ocupación

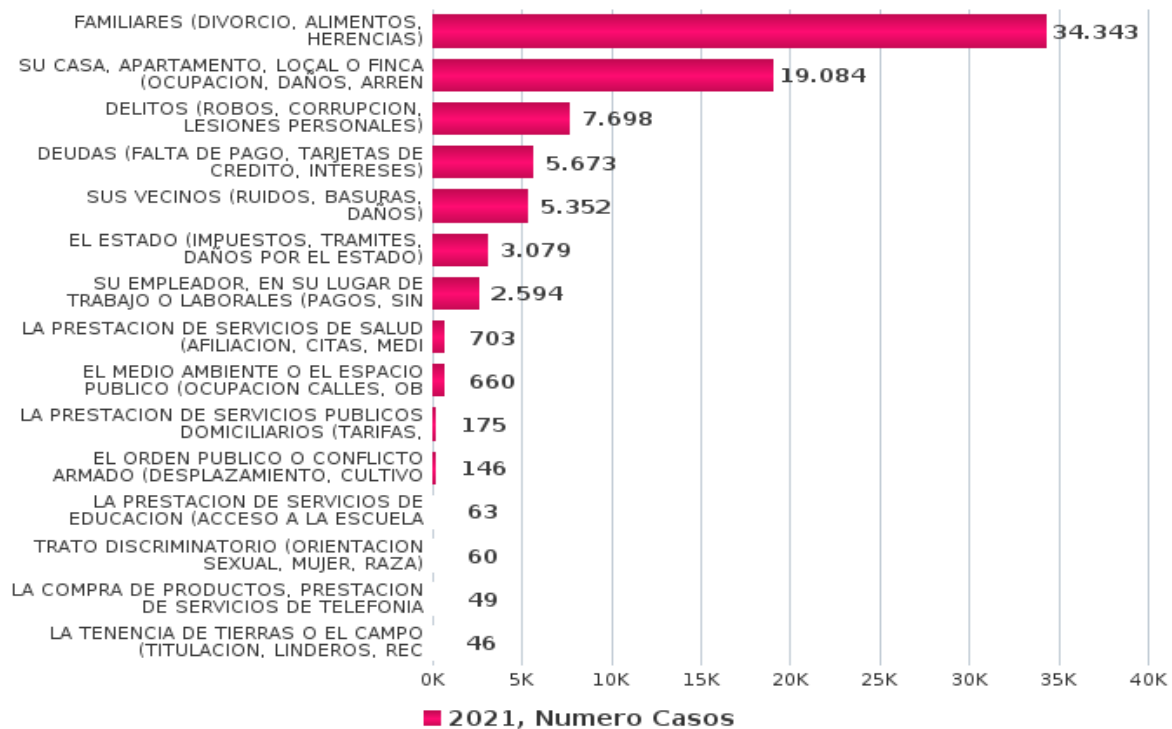


Fuente: Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información extraída el día 02/12/2020. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	F-DS-912
	Documento:	Caracterización ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2021
			Fecha Vigencia:	24/01/2021
			de	Página 16 de 25

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 43.343 atenciones, continuando con temas de casa, ocupación y arrendamiento con 19.084, en el tercer lugar con mayor afluencia de se encuentra la categoría de delitos con 7.698 y deudas con 5.673 atenciones.


Grafica de Atenciones por conflictividad



Fuente: Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información extraída el día 11/12/2021. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

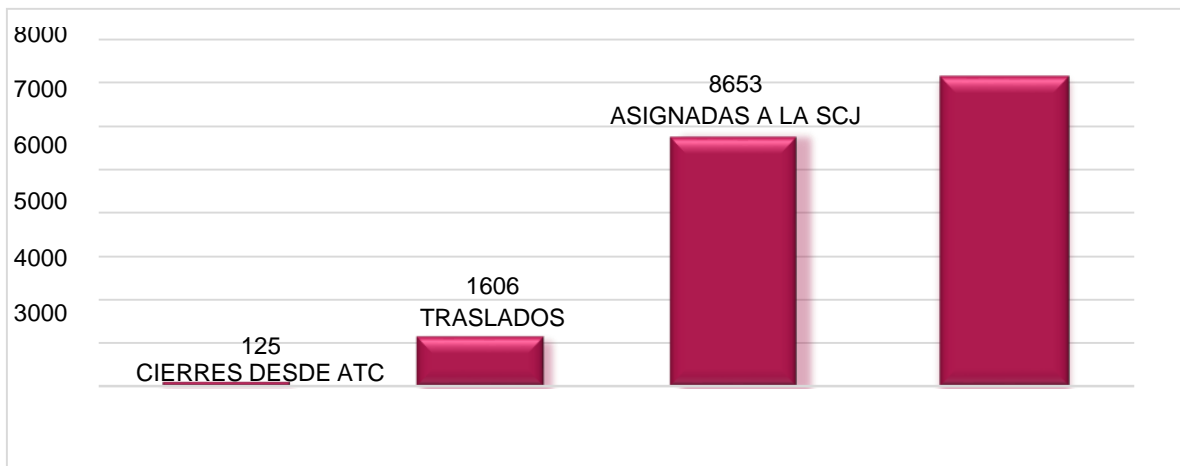
5. CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS- ATENCIÓN AL CIUDADANO

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.

	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	F-DS-912
	Documento:	Caracterización ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2021
			Fecha Vigencia: 24/01/2021	de Página 17 de 25

A septiembre de 2021 ingresaron a la entidad un total de **10384** registros de peticiones ciudadanas, de las cuales el **83.3%** equivalen a **8653** peticiones asignadas para respuesta de fondo en la SDSCJ. Adicionalmente, se realizaron **1606** traslados a otras entidades (**16%**) y se cerraron desde atención al ciudadano **125** por no competencia y/o desistimiento (**1.2%**).

Grafica de Número de peticiones atendidas por la SDSCJ. Enero a septiembre de



2021


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

PQRS asignadas a la SDSCJ por canal de ingreso (uso de canales) 10384 TOTAL

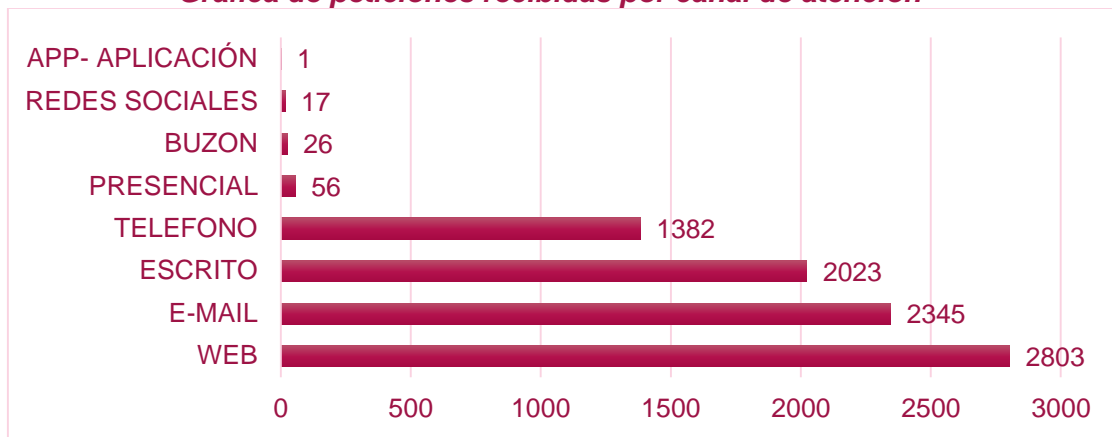
Durante el periodo enero a septiembre de 2021, los canales de interacción más utilizados por los ciudadanos para presentar sus peticiones ante la SDSCJ, son en primer lugar, el canal Web con un total de **2803** peticiones radicadas que representa el **32.39%**, segundo lugar está el canal E-mail con **2345** que representa el **27.10%**, tercer lugar el canal Escrito con un total de **2023** representando un **23.38%**, seguido del canal telefónico con **1382** representando un **15.97%**, luego están los canal presencial, buzón, redes sociales y App móvil con **56, 26, 17** y **1** peticiones respectivamente, para un total de **8653** peticiones atendidas con respuesta de fondo por la SDSCJ.

APP- APLICACIÓN MOVIL	REDES SOCIALES	BUZON	PRESENCIAL	TELEFONO	ESCRITO	E-MAIL	WEB	TOTAL
1	17	26	56	1382	2023	2345	2803	8653
0,01%	0,20%	0,30%	0,65%	15,97%	23,38%	27,10%	32,39%	100,00%

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

	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	F-DS-912
	Documento:	Caracterización ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2021
			Fecha Vigencia:	24/01/2021
			de	Página 18 de 25

Grafica 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

Durante este periodo 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, debido a que la gran mayoría de las peticiones que ingresan a la entidad corresponden a las Personas Privadas de la Libertad que se encuentra en la Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres, se obtuvo una participación porcentual del **56.37%**, equivalente a **4878** peticiones, respecto al total de **8653** peticiones ingresadas para ser atendidos con respuesta de fondo por la SDSCJ.

DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	0,01%
SOLICITUD DE COPIA	1	0,01%
SUGERENCIAS	24	0,28%
CONSULTA	23	0,27%
QUEJA	40	0,46%
FELICITACIONES	138	1,59%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	429	4,96%
RECLAMO	626	7,23%
INTERE GENERAL	2493	28,81%
INTERES PARTICULAR	4878	56,37%
TOTAL	8653	100,00%

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

	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	F-DS-912
	Documento:	Caracterización ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2021
			Fecha Vigencia: 24/01/2021	de Página 19 de 25

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

Del periodo de octubre de 2021, se toman las 5 dependencias y/o grupo encargado con más peticiones asignadas para dar respuesta de fondo a los ciudadanos, las cuales corresponden a **728** peticiones con un **80%** de las **909** peticiones asignadas para obligatoria respuesta de la secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia.

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

Tomando como base las **158** peticiones que fueron **asignadas** a la Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4 para su respectivo tramite y respuesta, se encuentra que, un **41.77 %** con **66** peticiones tramitadas por esta Oficina corresponden en esta oportunidad a asuntos de Eficiencia del Servicio, un **29.11%** con **46** peticiones en temas relacionados con Cámaras de Vigilancia, un **20.89%** con **33** peticiones en temas relacionados con Certificado de llamadas a la línea 123.

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


Tomando como base las **154** peticiones que fueron asignadas a la Dirección de Cárcel Distrital, para su respectivo trámite y respuesta de fondo, se encuentra que un **36.36%** con **56** peticiones, corresponden a asuntos relacionados Jurídica Cómputos y el **23.38%** con **36** peticiones, corresponden a Atención Integral, seguido de un **22.08%** con **34** peticiones correspondientes a Jurídica Beneficios personales.

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

Tomando como base las **150** peticiones que fueron asignadas a la Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana, para su respectivo trámite y respuesta de fondo, se encuentra que el mayor número, **53.33%** con **80** peticiones, corresponden a asuntos relacionados con Seguridad en Entornos, seguida por Expendio y Microtráfico con un **26.67%**. Con **40** peticiones.

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

Tomando como base las **134** peticiones que fueron asignadas a la Dirección de Seguridad, para su respectivo tramite y respuesta de fondo, se encuentra que un **67.91%**, con **91** peticiones, corresponden a temas de Seguridad en Entornos, el **11.19%**, con **15**

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	F-DS-912
	Documento:	Caracterización ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2021
			Fecha Vigencia:	24/01/2021
			de	Página 20 de 25

peticiones, corresponde a Expendio y Microtráfico.

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

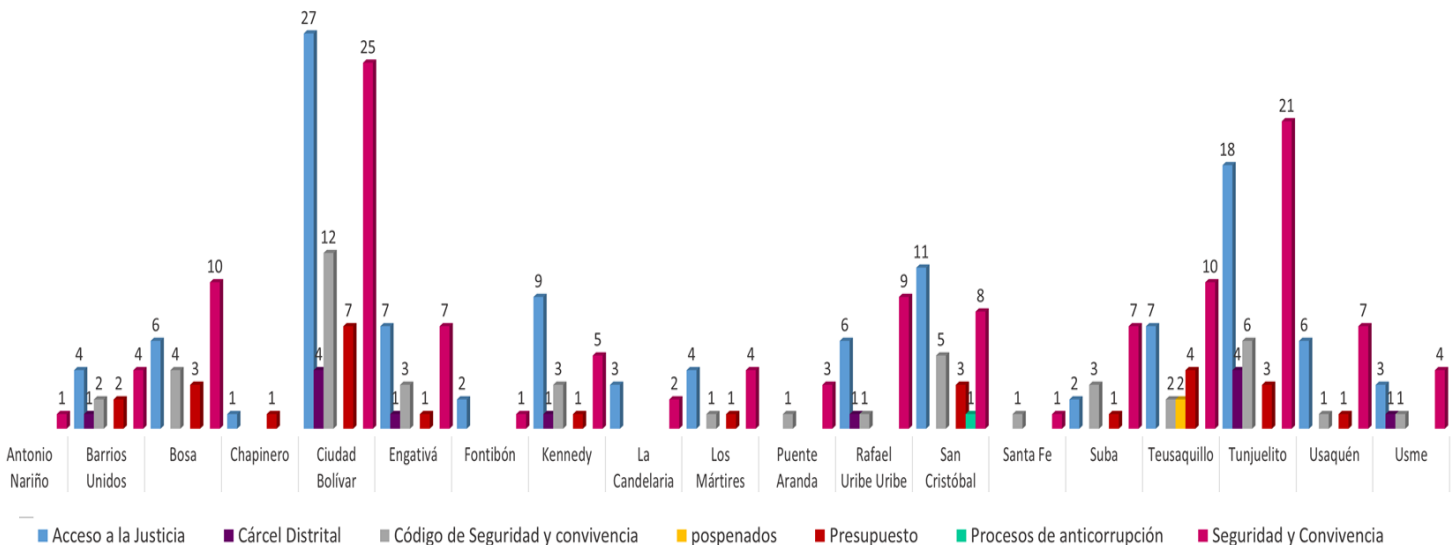
Tomando como base las **132** peticiones que fueron asignadas a la Dirección de Acceso a la Justicia, para su respectivo trámite y respuesta de fondo, se encuentra que un **87.88%** con **116** peticiones, corresponden a asuntos relacionados Casas de Justicia, el **6.06%** con **8** peticiones, corresponden a Seguridad en Entornos, los 8 restantes están distribuidas en subtemas de Jueces de Paz, delito contra la vida, Asuntos Administrativos, Seguridad en Entornos, Expendios y Microtráfico y Cámaras de Vigilancia

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


Para la vigencia 2021, se recogieron las expectativas de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, a través de consultas ciudadanas y el espacio de rendición de cuentas.

A continuación, se presenta el resultado de la consulta realizada en el mes de mayo de 2021, donde la ciudadanía manifiesta sus temas de interés, por localidad:

Gráfica de temas de interés por localidad




Fuente. Oficina Asesora de Planeación 2021

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	F-DS-912
	Documento:	Caracterización ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2021
			Fecha Vigencia: 24/01/2021	de Página 21 de 25

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 otros temas le gustaría se abordaran en próximos espacios de rendición de cuentas
Antonio Nariño	Activación de frente seguridad, más cámaras en el C 4.
Barrios unidos	Aumento de pie de fuerza policial en la localidad . Temas de fortalecimiento del pie de fuerza de las localidades.
Ciudad bolívar	Fortalecimiento a los cuadrantes de la policía En temas convivencia en los temas de propiedad horizontales
Fontibón	Talleres de convivencia. El tema de los ciudadanos extranjeros
Kennedy	Cuáles han Sido los resultados de las redes , frentes de seguridad, y cuál a Sido el apoyo de la secretaria de seguridad y distrito
Los Mártires	Activación de frentes de seguridad Que se pudiera fortalecer seguridad para los niños Presupuesto para la seguridad Más análisis y propuestas en los factores sociológicos y económicos y psicológicos para tratar y atacar las causales complejas de tanta INSEGURIDAD que se multiplica más y más.
Puente Aranda	Mayor difusión sobre legislación de protección a la comunidad. Más interacción de la comunidad con la policía, más compromiso de ambas partes, tal vez para lograrlo, utilizando incentivos o refuerzos positivos en cada oportunidad que se presenten resultados positivos contra la inseguridad. Destacar por ejemplo ese trabajo de la comunidad, para fortalecer así el ánimo permanente de colaboración y compromiso. Eliminación del porte de armas de fuego. Armas traumáticas, parrilleros motos, relación alcaldía policía. Abordar sobre charlas más seguidas en los colegios y requisas a los alrededores con inteligencia
Rafael Uribe Uribe	La mejora de manejo de disposición de basuras, esto genera mucha inseguridad y más control sobre los habitantes de calle
San Cristóbal	Estrategias de prevención y control de venta y consumo de sustancias ilícitas. La implementaron de más canales con las comunidades Si van a judicial las personas que continúan realizando vandalismo
Suba	Cuando se utiliza el 123 para solicitar servicio de policía nunca se acude oportunamente o nunca llegan Como se está abordando el tema de los hurtos en la avenida Suba Con Cali diagonal al portal Funciones puntuales de los policías Aumento del pie de fuerza de policía
Teusaquillo	Las instituciones Alcaldía, Policía y otras deben interactuar con resultados efectivos. Articulación con comunidades y otras entidades para mitigar los delitos y problemas de convivencia. Cumplimiento norma del código de seguridad. Responsabilidad de las alcaldías locales en temas de seguridad. Habitante de calle y extranjeros , problemas que han generado inseguridad total en Tunjuelito Invasión silenciosa de extranjeros

	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	F-DS-912
	Documento:	Caracterización ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2021
			Fecha Vigencia: 24/01/2021	de Página 22 de 25

Localidad	Qué otros temas le gustaría se abordaran en próximos espacios de rendición de cuentas
	Trabajos para jóvenes en seguridad
	Qué proyectos tiene el alcalde local de Tunjuelito para con la seguridad, si no la priorizo ni en el 2020 ni en el 2021 ni en los presupuestos participativos???
	Reactivación de los frentes de seguridad local que no queda la sombra que una vez fueron.
	prevención y seguridad en la localidad.
	que nos vuelvan a dar clase de las escuelas de seguridad ciudadana con mi sargento mesa que nos tenía bien actualizados, lástima que la policía se olvidó de nosotros.
Usme	Microtráfico, bares, casas de citas en los Conjuntos Residenciales.

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.

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


Botón participa: <https://scj.gov.co/es/participa/>

8. VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Teniendo en cuenta la Guía de Caracterización de Usuarios, Ciudadanos, Usuarios y Grupos de interés del Departamento nacional de Planeación, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, presenta los niveles de desagregación de la información de caracterización usada en algunas de las actividades realiza.

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

Tipos o categorías de variables	Variables
Geográfica	Ubicación
Demográfica	Edad
	Género
	Escolaridad
	Etnia
	Vulnerabilidad

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	F-DS-912
	Documento:	Caracterización ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2021
			Fecha Vigencia:	24/01/2021
			de	Página 23 de 25

Tipos o categorías de variables	Variables
Intrínsecas	Intereses
	Acceso a canales
	Uso de canales
	Conocimiento de servicios
Comportamiento	Nivel de uso de servicios
	Beneficios buscados

- **Organizaciones, Entidades, entre otros**

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


9. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En 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.


Antonio Nariño	Barrios Unidos	Bosa	Chapinero	Ciudad Bolívar	Engativá	Fontibón	Kennedy	La Candelaria	Los Mártires	Puente Aranda	Rafael Uribe Uribe	San Cristóbal	Santa Fe	Suba	Teusaquillo	Tunjuelito	Usaquén
----------------	----------------	------	-----------	----------------	----------	----------	---------	---------------	--------------	---------------	--------------------	---------------	----------	------	-------------	------------	---------

■ Acceso a la Justicia ■ Cárcel Distrital ■ Código de Seguridad y convivencia ■ pospenados ■ Presupuesto ■ Procesos de anticorrupción ■ Seguridad y Convivencia

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	F-DS-912
	Documento:	Caracterización ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2021
			Fecha Vigencia: 24/01/2021	de Página 24 de 25

- **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:** 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 formal⁴.
 - **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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	F-DS-912
	Documento:	Caracterización ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	24/12/2021
			Fecha Vigencia: 24/01/2021	de Página 25 de 25

10. REFERENCIAS

- Guía Metodológica para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de interés. Departamento Nacional de Planeación.
- Informe de Gestión de la Entidad con corte a 30 de septiembre de 2021.
- 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 31 de octubre 2021.
- 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 11/12/2021. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Información sujeta a cambios.