

**ESTRATEGIA DE ATENCIÓN,  
SERVICIO Y  
RELACIONAMIENTO CON LA  
CIUDADANÍA  
2026**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA

**BOGOTÁ** 

## Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. PROPÓSITO.....	4
2. ALCANCE .....	4
3. ENFOQUES.....	4
4. OBJETIVO GENERAL.....	5
4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
5. OFERTA INSTITUCIONAL.....	5
6. CANALES DE ATENCIÓN .....	6
7. DIVULGACIÓN.....	6
8. SEGUIMIENTO Y MONITOREO .....	7
9. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA.....	7

## INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, comprometida con el fortalecimiento de la confianza ciudadana y la consolidación de una gestión pública transparente, eficiente y centrada en las personas, presenta su Estrategia de Servicio a la Ciudadanía como una hoja de ruta para garantizar una atención oportuna, incluyente y de calidad. Esta estrategia busca fortalecer el vínculo entre la ciudadanía y la institución, promoviendo una cultura de servicio basada en el respeto, la empatía, la corresponsabilidad y el acceso equitativo a la información y los servicios.

En un contexto donde la seguridad y la convivencia requieren de una acción articulada entre el Estado y la comunidad, el servicio al ciudadano se convierte en un pilar fundamental para generar entornos de confianza, participación y justicia. A través de esta estrategia, se establecen lineamientos y acciones concretas orientadas a mejorar la experiencia de las personas frente a los canales de atención, los tiempos de respuesta y la solución efectiva de sus necesidades.

Con esta iniciativa, la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia reafirma su compromiso de trabajar por una ciudad más segura, justa y solidaria, donde los ciudadanos se sientan escuchados, protegidos y valorados.

## 1. PROPÓSITO

Continuar con el mejoramiento continuo de la experiencia memorable de servicio a la ciudadanía con el fin de seguir fortaleciendo la confianza y seguir construyendo espacios de dialogo en el distrito.

## 2. ALCANCE

La implementación de esta estrategia debe ser responsabilidad de todos los servidores públicos y contratistas vinculados con la Secretaría, quienes deberán aplicarla de manera consistente en cada una de las fases de interacción con los usuarios. Esto incluye todas las etapas de contacto que se lleven a cabo a través de los canales formales de atención, garantizando que cada respuesta se ofrezca conforme a criterios de oportunidad, calidad y eficiencia, y siempre con el compromiso de brindar un servicio público que se distinga por su transparencia y cercanía con la ciudadanía.

No obstante, el liderazgo de la implementación de la estrategia está en cabeza de la Subsecretaría de Gestión Institucional, a través del proceso de Atención y Relación con el Ciudadano.

## 3. ENFOQUES

La estrategia se estructura sobre tres enfoques transversales:

1. **Ciudadanía como razón de ser del servicio:** Orientar las acciones de la entidad para satisfacer de manera eficiente las necesidades y expectativas de la ciudadanía.
2. **Enfoque diferencial e inclusivo:** Atender de manera prioritaria a los grupos poblacionales definidos en el marco legal distrital.
3. **Innovación:** Aprovechar los desarrollos tecnológicos para mejorar la oportunidad y responder de manera más efectiva a las demandas ciudadanas.

## 4. OBJETIVO GENERAL

Implementar el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital en su versión 3 en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, con el fin de fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía, mejorar la calidad, oportunidad y accesibilidad de la atención, y promover una gestión institucional cercana, incluyente y transparente.

### 4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ofrecer mayor y mejores servicios y canales de atención.
- Aprovechar la información generada para la reducción de brechas e identificar oportunidades de mejora para obtener experiencias de servicio memorable.
- Facilitar el acceso a la información y servicios brindados por la entidad.

## 5. OFERTA INSTITUCIONAL

La oferta institucional de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia comprende programas, servicios y acciones orientadas a la prevención del delito, la promoción de la convivencia ciudadana, el acceso a la justicia y el fortalecimiento de la seguridad en el Distrito Capital, con enfoque territorial, diferencial y de servicio a la ciudadanía.

### Servicios

 Observatorio de Seguridad, Convivencia y Justicia	 Liquidador de comparendos	 Concepto viabilidad en materia de servicios sociales de seguridad
 Servicio Ciudadano de Videollamada para Personas Sordas	 Sistema de información ARGOS	 Consultar Ubicación de Expedientes de Multas por Infracciones al Código de Seguridad y Convivencia
 Certificación de Contratos	 Reporte de Comunicaciones Radicadas en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	 Consultar Autenticidad de Documentos Firmados en la Entidad
 Inscripción de Visitantes – Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres	 Consulta de Autorización – Visitas Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres	

Se relaciona el enlace de consulta de la página Web:

<https://scj.gov.co/transparencia/tramites-servicios/servicios>

## 6. CANALES DE ATENCIÓN

La entidad dispone de manera gratuita diversos canales de atención para la ciudadanía, organizados en las modalidades telefónica, virtual, escrita y presencial. Cada uno de estos canales ofrece distintos servicios, de acuerdo con sus características y funcionalidades, los cuales se relacionan a continuación.

### CANALES DE ATENCIÓN

Horario de 7:00 a. m. a 4:30 p. m.

<p><b>CANAL ESCRITO</b></p> <p>Ventanilla de radicación de correspondencia</p> <p>Av. Calle 26 # 57 – 83 Torre 7 Piso 1 Local 103</p> <hr/> <p><b>CANAL PRESENCIAL</b></p> <p>Sede Central</p> <p>Av. Calle 26 # 57 – 83 Torre 7 Piso 1 Local 103</p> <hr/> <p>Casas de Justicia</p> <hr/> <p>Puntos Red CADE y SuperCADE</p>	<p><b>CANAL TELEFÓNICO</b></p> <p>Línea gratuita</p> <p>01 8000 11 3090</p> <hr/> <p>PBX</p> <p>601 377 95 95</p> <hr/> <p>Líneas WhatsApp</p> <p>302 362 9201 324 681 4036 301 445 7292</p> <hr/> <p>Atención de Emergencias</p> <p><b>123</b> EMERGENCIAS</p> <p>► Todos los días, 24 horas ◀</p>	<p><b>CANAL VIRTUAL</b></p> <p>Página web <a href="http://www.scj.gov.co">www.scj.gov.co</a></p> <hr/> <p><b>Bogotá te escucha</b></p> <hr/> <p>Ventanilla virtual radicación de correspondencia</p> <hr/> <p>Guía de Trámites y Servicios</p> <hr/> <p>Redes sociales</p> <p>SecretaríaSeguridadBogota</p> <p>@SeguridadBog</p> <p>seguridad_bogota</p>
---	---	--

Se relaciona el enlace de consulta de la página Web:  
<https://scj.gov.co/atencion-ciudadano/canales-de-atencion>

## 7. DIVULGACIÓN

Esta estrategia debe ser accesible a las partes interesadas mediante publicaciones y capsulas informativas difundidas en los canales de comunicación oficiales de la Entidad. Asimismo, será publicada en el portal Web Institucional.

## 8. SEGUIMIENTO Y MONITOREO

El Proceso de Atención y Relación con el Ciudadano como primera línea de defensa será el encargado de realizar el seguimiento de manera mensual a la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía. Al concluir el período, se llevará a cabo una revisión de las acciones emprendidas y se analizarán los resultados obtenidos y se elaborará un reporte trimestral que documentará los logros y oportunidades en su ejecución que será presentado en las sesiones de las Mesas de Relacionamiento Institucionales. La oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa realizará los monitoreos a la Estrategia, en el marco del seguimiento del Programa de Transparencia y Ética Pública.

## 9. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

De acuerdo con el ejercicio de autodiagnóstico realizado en la entidad en la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se establecieron acciones estratégicas en ámbitos como el uso de lenguaje sencillo, la aplicación de un enfoque diferencial, el fortalecimiento de los canales de atención y la mejora en la visibilidad de dichos canales. A continuación, se presentan las actividades a desarrollar en la presente vigencia:

<b>SUBCOMPONENTE 1. DIAGNÓSTICO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL SERVICIO</b>				
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>PRODUCTOS</b>	<b>FECHA INICIO</b>	<b>FECHA FIN</b>	<b>RESPONSABLES</b>
1.1 Continuar con desarrollos del gestor de PQRSD de la entidad.	Dos reportes con el resultado de los desarrollos adelantados	1/01/2026 1/07/2026	30/06/2026 31/12/2026	<b>Proceso de Atención y Relación con el Ciudadanía</b>
1.2 Actualizar el Procedimiento para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y formalizarlo en el MIPG.	Un registro de publicación el procedimiento actualizado	1/01/2026	31/03/2026	
1.3 Actualizar la Caracterización de usuarios y publicarla en la página Web institucional.	Documento actualizado y publicado en la página Web	1/10/2026	31/12/2026	



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

1.4	Realizar autodiagnóstico de la NTC6047 a la Casa de Justicia de Ciudad Bolívar (Verificar cumplimiento accesibilidad).	Documento de autodiagnóstico con sus respectivas recomendaciones o mejoras propuestas	1/09/2026	31/12/2026	
-----	--	---	-----------	------------	--

<b>SUBCOMPONENTE 2. TALENTO HUMANO IDÓNEO Y SUFICIENTE</b>				
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>PRODUCTOS</b>	<b>FECHA INICIO</b>	<b>FECHA FIN</b>	<b>RESPONSABLES</b>
2.1 Presentar la relación de los espacios de formación desarrollados, con la participación de servidores públicos y contratistas que interactúan de manera directa con la ciudadanía, orientados al fortalecimiento del servicio y el relacionamiento con la ciudadanía.	Una matriz de relación de capacitaciones realizadas	1/09/2026	30/11/2026	<b>Proceso de Atención y Relación con el Ciudadanía</b>
2.2 Continuar con la suscripción de los contratos de prestación de servicios del proceso de Atención y Relación con el Ciudadano (Adición), necesarios para la implementación de la estrategia.	Una matriz de relación de contratos suscripción	1/01/2026	30/01/2026	

<b>SUBCOMPONENTE 3. OFERTA INSTITUCIONAL DE FÁCIL ACCESO, COMPRENSIÓN Y USO PARA LAS CIUDADANÍAS</b>				
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>PRODUCTOS</b>	<b>FECHA INICIO</b>	<b>FECHA FIN</b>	<b>RESPONSABLES</b>
3.1 Continuar con la segunda fase de Omnicanalidad.	Un documento con el resultado de avance del proyecto	1/01/2026	31/12/2026	<b>Proceso de Atención y Relación con el Ciudadanía</b>
3.2 Desarrollar un laboratorio de simplicidad.	Un reporte con el resultado del documento intervenido	1/03/2026	30/06/2026	
3.3 Actualizar las preguntas frecuentes publicadas en la Página Web.	Un registro de publicación de la actualización	1/09/2026	31/12/2026	
3.4 Publicar en la sección de Trámites y servicios el enlace para medir la experiencia de las ciudadanías.	Un registro de publicación de enlace y resultado de mediciones	1/01/2026	30/06/2026	
3.5 Actualizar el documento de Protocolos de atención de acuerdo con la Versión 3 del Manual de Servicio a la Ciudadanía.	Un documento de Protocolo actualizado	1/09/2026	31/12/2026	
3.6 Reorganizar el menú de Servicios a la ciudadanía y generar la opción de Pide una cita (referencia Estratégica de Superintendencia de Industria y Comercio	Un menú de servicios actualizado	1/01/2026	31/03/2026	



<b>SUBCOMPONENTE 4. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO Y MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA CIUDADANA</b>				
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>PRODUCTOS</b>	<b>FECHA INICIO</b>	<b>FECHA FIN</b>	<b>RESPONSABLES</b>
4.1 Estandarizar las encuestas de medición de experiencia ciudadana aplicados en los diferentes canales de atención (Simplificación y Lenguaje Claro).	Encuesta formalizada en MIPG y socializada	1/01/2026	31/03/2026	<b>Proceso de Atención y Relación con el Ciudadanía</b>
4.2 Ajustar los informes de gestión del proceso de Atención y Relación con el Ciudadano (Simplificación y Lenguaje Claro).	Un informe del proceso simplificados y publicados (PQRS)	1/01/2026	31/03/2026	
4.3 Presentar semestralmente los resultados de las encuestas aplicadas mediante instrumentos de medición y evaluación de la experiencia ciudadana.	Dos reportes de resultado de medición del indicador	1/05/2026	31/12/2026	