

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

INTRODUCCIÓN

Para la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia es de suma importancia identificar las características de la población objetivo a la cual están dirigidos sus servicios, a partir de lo cual pueda evaluar su oferta institucional y prestar servicios focalizados para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos; así como, 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.

El presente documento busca actualizar los contenidos de la caracterización de usuarios realizada en el año 2017, tomando información del documento de portafolio de trámites y servicios de la Entidad y teniendo en cuenta los criterios requeridos por los lineamientos normativos relacionados en el Decreto 2482 de 2012 *“Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”, el cual menciona dentro de sus políticas “.... Transparencia, participación y servicio al ciudadano. Orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública...”*.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente a continuación, se presenta la definición de los objetivos, el alcance y la identificación de los ciudadanos o grupos de interés que son beneficiarios de los servicios que presta la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

ALCANCE

Se caracterizarán los ciudadanos beneficiarios de los servicios de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, así como los grupos de interés.

OBJETIVO GENERAL

Establecer las características de los usuarios, beneficiarios y grupos de interés que interactúan con la Entidad, 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.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los ciudadanos beneficiarios finales de los servicios de Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- Definir los grupos de interés que interactúan con la Entidad.
- Establecer la atención preferencial que se deberá otorgar a los beneficiarios de los servicios y potenciar los mecanismos de divulgación de los trámites de la Entidad.

I. IDENTIFICACIÓN DE CIUDADANOS BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia establece a continuación la identificación de los ciudadanos beneficiarios de los servicios que ofrece:

- 1. Atención a PQRS (Peticiónes, quejas, reclamos y solicitudes de información)**
Beneficiarios: Ciudadanía en general, de todos los estratos socioeconómicos, que habitan en Bogotá y que realizan requerimientos ante la entidad mediante los canales presencial, telefónico y virtual.
- 2. Línea 123 de Bogotá**
Beneficiarios: Ciudadanía en general, de todos los estratos socioeconómicos, que habitan en Bogotá y que solicitan la atención de incidentes y emergencias que afecten la seguridad en la ciudad.
- 3. Atención en las Casas de Justicia**
Beneficiarios: Ciudadanía en general, de todos los estratos socioeconómicos, que habitan en Bogotá y requieren de los servicios que ofrece la SDSCJ en los puntos de atención de las Casas de Justicia, en los cuales puede solicitar y acceder a los servicios de la justicia formal, no formal y comunitaria; así como, encontrar orientación y soluciones a sus conflictos de manera gratuita.
- 4. Capacitación a la ciudadanía en temas de convivencia y prevención del delito**
Beneficiarios: Ciudadanía en general, de todos los estratos socioeconómicos, que habita en Bogotá y que solicita capacitación en: código de policía, prácticas de autocuidado, mecanismos alternativos de resolución de conflictos, mecanismos de participación ciudadana para la seguridad y procedimiento para denunciar.
- 5. Creación de instancias de participación ciudadana para la gestión de la seguridad y la convivencia en el territorio**
Beneficiarios: Ciudadanía en general que habita en Bogotá, de todos los estratos socioeconómicos, que solicitan apoyo en la conformación de iniciativas de participación

y a la implementación de planes que promueven la seguridad y la prevención del delito.

6. Programa Distrital de Justicia Juvenil Restaurativa (PDJJR)

Beneficiarios: 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, que promueve la transformación de imaginarios colectivos enfocados a la comunidad, a las víctimas, los ofensores y sus familias

7. Servicios de Mediación y Conciliación

Beneficiarios: Ciudadanía en general, de todos los estratos socioeconómicos, que habitan en Bogotá y requieren de los servicios que se ofrecen por parte de la SDSCJ en los puntos de atención de las Casas de Justicia, para solucionar problemas relacionados con arrendamientos, deudas, maltrato escolar, convivencia, entre otros, presentándose como una alternativa rápida, gratuita y cercana a la ciudadanía.

8. Información sobre las personas trasladadas al Centro de Traslado por Protección (CTP)

Beneficiarios: Ciudadanía en general mayor de 18 años de edad, que buscan información de su familiar o allegado trasladado al CTP por: encontrarse en estado de alteración o exaltación (consumo de alcohol o sustancias tóxicas); estar involucrado en riñas o presente comportamientos agresivos y que esté en peligro de ser agredido.

II. Definición de los Grupos de Interés de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia Y Justicia.

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia identifica sus grupos de interés de acuerdo con la influencia sobre las decisiones de la entidad en el desarrollo de sus actividades, y los organiza en grupos de interés internos y externos así:

Grupos de Interés Interno:

- 1. Despacho del Secretario:** El Secretario de Seguridad, Convivencia y Justicia será el encargado junto con su equipo Directivo, de establecer los lineamientos organizacionales, analizar la implementación de los mismos y tomar decisiones para corregir las desviaciones de lo planeado frente a lo ejecutado; esto con el propósito de garantizar el cumplimiento de metas y compromisos institucionales.
- 2. Servidores:** grupo de interés conformado por los funcionarios y contratistas de la SDSCJ encargado de implementar los lineamientos establecidos por el Comité Directivo garantizando sus derechos en el desarrollo de sus actividades.

3. **Sindicato:** grupo de interés conformado por los trabajadores que se asocian para promover y defender los intereses laborales de los funcionarios de la entidad, en cuestiones relacionadas con su actividad laboral. En la Entidad hacen parte de este grupo los siguientes sindicatos: SEPUCADIS; SINTRAEMERG; SINDICATO SCJ; SUNET y ASOGOBIERNO.

Grupos de Interés Externo:

1. **Gobierno:** grupos de interés que impacta positiva y directamente en la gestión de la entidad, teniendo en cuenta las orientaciones a partir de los lineamientos que genera a nivel normativo y de planeación. En este grupo encontramos a: la Alcaldía Mayor de Bogotá, Concejo de Bogotá y Alcaldías Locales.
2. **Organismos de Control:** grupo de interés al que la Constitución Política les confía las funciones relacionadas con el control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal; además de ser el encargado de velar por la transparencia y legalidad de los procesos de implementación de los lineamientos normativos, misionales de la Entidad. En este grupo de interés se encuentra: la Contraloría General y Distrital, Veeduría Distrital, Procuraduría y Personería Distrital.
3. **Ciudadanos:** grupo de interés al que va dirigido y se enfoca la prestación de los servicios de la SDSCJ. Es un grupo que busca satisfacer sus necesidades y expectativas frente a la misión y los servicios de la Entidad.
4. **Aliados:** grupo de interés se encuentran los Proveedores, Cooperantes y la Academia.
 - **Cooperantes:** grupo de personas naturales o jurídicas que de forma voluntaria aportan bienes tangibles, intangibles o servicios, que permiten ampliar o mejorar la oferta de servicios de la Entidad.
 - **Proveedores:** grupo de personas naturales o jurídicas que suministran bienes materiales y/o servicios para el desarrollo de las actividades de la Entidad, en cumplimiento de sus apuestas organizacionales y de su misionalidad.
 - **Academia:** instituciones de educación que orientan su labor académica al abordaje de asuntos sociales y con quienes se realizan convenios para fortalecer las capacidades formativas de los servidores de la Entidad.
5. **Participación ciudadana en los procesos de rendición de cuentas:** en estas jornadas se encuentran los siguientes grupos:
 - Ciudadanía en general, interesados en conocer los servicios ofrecidos por la SDSCJ, en recibir información sobre la gestión de la entidad y/o temas de Seguridad, Convivencia y Justicia del Distrito.

- Integrantes de las instancias de participación ciudadana de la SDSCJ como frentes locales de seguridad, juntas de acción comunal, comités de convivencia de Propiedad Horizontal y/o consejos de administración, grupos juveniles, asociaciones de vecinos, entre otros. Estos a su vez pueden pertenecer a grupos poblacionales como víctimas del conflicto armado, LGBTI, afrodescendientes, etnias, jóvenes y mujeres.
- Actores de Justicia comunitaria que hacen parte de los servicios de mediación y conciliación en las casas de justicia de la SDSCJ.

III. Establecer la atención preferencial que se deberá otorgar a los beneficiarios de los servicios y potenciar los mecanismos de divulgación de los tramites de la Entidad.

a- Atención preferencial que se deberá otorgar a los beneficiarios de los servicios que ofrece la Entidad.

En la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia resulta indispensable identificar y realizar la atención de ciudadanos de manera preferencial, es la que se otorga a la ciudadanía que se encuentra en situación particular como mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja. En este sentido se menciona a continuación la atención que se deberá otorgar a los ciudadanos:

Atención a Adulto Mayor y Mujeres Embarazadas. En los casos de adulto mayor y mujeres embarazadas se atenderán por orden de llegada ubicándolos en un área cómoda en espera de ser atendidos con prioridad en el turno.

Atención a Niños, Niñas y Adolescentes. Los niños, niñas y adolescentes tendrán prioridad sobre los demás ciudadanos, deben ser escuchados de manera atenta sin poner ningún tipo de duda o incredulidad sobre los que están manifestando, debe llamárseles por su nombre sin usar términos cariñosos o diminutivos, tenga especial atención en garantizar los derechos del niño y la niña, que se encuentran establecidos en la Constitución Política de Colombia, el Código de la Infancia y Adolescencia Ley 1098 de 2006 y la Política de Infancia y Adolescencia del Distrito Capital 2011-2021.

Atención a Personas en Condición de Vulnerabilidad. Se encuentran personas en extrema pobreza, desplazadas por la violencia y víctimas del conflicto armado, a las cuales se les debe escuchar sin mostrar signos de prevención o lastima con el fin de no generar algún tipo de trauma o victimización.

Atención a Personas en Condición de Discapacidad. Para las personas en condición de discapacidad se deben tener consideraciones diferentes según el tipo de discapacidad que tenga la persona.

Atención a Etnias. Dentro de los grupos étnicos encontramos pueblos indígenas, raizal, rom, palenqueros y afrodescendientes y se destacan en cuanto a la atención cuando sus necesidades se enfocan en particularidades específicas poblacionales o de lenguaje. Se sugiere tener las consideraciones y atributos de servicio adicionando acciones adicionales en caso de que la persona no pueda comunicarse en español y la entidad carezca de un traductor. En este caso se sugiere intentar un lenguaje con señas o dibujos u objetos que faciliten entender la necesidad de la persona y que a su vez se le pueda proporcionar la orientación adecuada.

Atención a los sectores LGBTI. El acuerdo 371 de 2009 dispone el seguimiento y vigilancia de las normas que regulan el comportamiento de los servidores y servidoras con respecto a la no discriminación y la garantía de los derechos de las personas de los sectores LGBTI. Se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones de atención:

- Reconocer la identidad de género de las personas. Pregunte el nombre del usuario y llamándolo de este modo en todo momento independientemente del nombre y el género que aparezca en su cédula, debe dirigirse a la persona del modo en que se haya presentado Sr. o Sra. seguido del nombre que ha mencionado.
- Reconocer el nombre identitario de las personas. Los documentos oficiales se deben diligenciar con el nombre que figura en la cédula de ciudadanía; sin embargo, es importante reconocer la identidad de cada persona. No hacerlo implica desconocer la identidad de una persona, lo que resulta discriminatorio.
- Debe atender a las personas sin prejuicios o estigmas frente a ellas por el hecho de la orientación sexual y/o la identidad de género.
- Se debe instruir al personal de seguridad en la atención de personas con identidad de género y/o orientación sexual diversa, específicamente, en el reconocimiento de la identidad.
- Tener claro que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual.

b- Trámite Registrado en el SUIT.

Según lo establecido en el Decreto 19 de 2012, a partir del año 2013 se implementó la política de la Estrategia Anti trámites a partir del Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano con el fin de identificar nuevos trámites y racionalizar los procesos que han sido objeto de mejoramiento teniendo en cuenta aspectos como la simplificación, automatización y mejoramiento de la atención con el fin de facilitar el

acercamiento del ciudadano a la Unidad, hacer más eficiente y amable la e impulsar la Participación Ciudadana.

De acuerdo con lo anterior, la SDSCJ cuenta con un (1) tramite publicado en el Portal SUIIT denominado *Autorización para el ingreso como visitantes a la Cárcel Distrital de Varones y Anexo Mujeres*; el cual consiste en obtener permiso para el ingreso a la Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres, como visitante: familiar, allegado, amigo o persona conocida de un Interno.

Recomendaciones:

- Tomar la caracterización de ciudadanos beneficiarios, usuarios y grupos de interés de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia como insumo durante la jornada de planeación estratégica de la Entidad.
- Conocer las características de los ciudadanos le permite a la Entidad, identificar sus comportamientos frente a las solicitudes, el grado de conocimiento y frecuencia con la que acceden a la oferta institucional.
- La segmentación o agrupación de grupos de interés se constituyen en insumo para establecer las particularidades y necesidades de los puntos de atención en las diferentes sedes de la Entidad.



GIAN CARLO SUESCÚN SANABRIA
Subsecretario de Gestión Institucional

Elaboró: Claudia Ximena Hormaza – Atención al Ciudadano.
Revisó: Angélica Castro – Profesional Subsecretaria de Gestión Institucional.
Aprobó: Gian Carlo Suescún – Subsecretario de Gestión Institucional.

30 de diciembre de 2019.