



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.

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 promocionan 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 Señor 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

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.


GIAN CARLO SUESCUN SANABRIA
Subsecretario de Gestión Institucional

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

27 de diciembre de 2018.

Página 4 de 4