



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

Tabla de contenido

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	OBJETIVOS	4
III.	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN	5
1.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD	6
2.	MARCO NORMATIVO Y ADMINISTRATIVO INSTITUCIONAL	10
3.	CONTEXTO ESTRATÉGICO.....	16
3.1.	DIAGNÓSTICO ATENCIÓN PQR´S	16
3.2.	DIAGNÓSTICO IMPLEMENTACIÓN LEY DE TRANSPARENCIA.....	27
4.	COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	28

I. INTRODUCCIÓN

En el marco de la Ley 1474 de 2011, “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, artículo 73 que contiene la estrategia anticorrupción, el Plan de Desarrollo “Bogotá Mejor Para Todos”, el Plan Estratégico Institucional y la Metodología para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2 elaborada por la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación – DNP y el Departamento Administrativo de la Función Pública; la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - SDSCJ desarrolla su propio Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como una de las acciones adicionales de la Administración para defensa de lo público, así como del bien-estar de quienes hacen parte de la institución y de los clientes a quien la entidad atiende.

En el primer capítulo del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se hace una descripción general de la entidad: naturaleza jurídica, funciones, estructura orgánica, misión y visión de la entidad.

En el segundo capítulo se establece el marco normativo y administrativo que sirve como soporte para el desarrollo del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En el tercer capítulo se realiza el contexto estratégico al presente Plan, donde se efectúa un diagnóstico a la atención de PQR'S de la entidad, de las necesidades de información dirigida a usuarios y ciudadanos y la implementación de la ley de transparencia.

En el cuarto capítulo se contextualiza sobre los componentes que contienen las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos., Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, Iniciativas Adicionales-Plan de Gestión de Integridad.

II. OBJETIVOS

➤ OBJETIVO GENERAL

Coadyuvar a la generación de una cultura transparente y ética, a través de la implementación de mecanismos de lucha contra la corrupción, acceso a la información, fomento de la participación ciudadana, mejoramiento de la atención al ciudadano y promoción de la gestión ética; orientando a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia hacia una gestión moderna, eficiente y transparente.

➤ OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Implementar la Gestión del Riesgo de la entidad, identificando riesgos dirigidos a prevenir o evitar la corrupción.
- ✓ Definir mecanismos efectivos de rendición de cuentas que garanticen un proceso transversal permanente entre la entidad y la ciudadanía, promoviendo la transparencia en la gestión de la SDSCJ.
- ✓ Instaurar acciones tendientes a mejorar la Atención al Ciudadano mediante el desarrollo institucional, afianzando la cultura del servicio y fortaleciendo los canales de atención.
- ✓ Establecer estrategias que fortalezcan el derecho fundamental de acceso a la información pública.
- ✓ Implementar la gestión ética de la entidad a través de mecanismos que promuevan principios y valores éticos que propendan por una gestión eficaz y transparente.

III. ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN

Con base en la Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 371 de 2010, Decreto 2641 de 2012, la Metodología para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2, el Decreto 019 de 2012 y el documento CONPES 3654 de 2012, la estrategia anticorrupción de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia consiste en detectar y atacar las causas estructurales que favorezcan la existencia del fenómeno de la corrupción en la entidad y fortalecer la cultura de la probidad, la transparencia y los comportamientos éticos de sus clientes externos e internos (entre los que se encuentran los servidores públicos de la entidad), mediante el fortalecimiento de la gestión del riesgo, rendición periódica de cuentas, mejorando la atención al ciudadano a través de la optimización de procesos y procedimientos al interior de la entidad, creando mecanismos para la transparencia y acceso a la información y fortaleciendo la gestión contractual y ética de la SDSCJ de tal manera que se logre claridad en los resultados esperados, eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia en la función pública, consecución de objetivos de desarrollo social y la defensa de lo público como causas del bienestar.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD

1.1. Naturaleza Jurídica y Funciones de la SDSCJ

En el año 2016, mediante **Acuerdo 637 de marzo de 2016**, se crea el Sector Administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia, se modifica parcialmente el Acuerdo Distrital 257 de 2006, se suprime el Fondo de vigilancia y Seguridad y reestructura la Secretaría Distrital de Gobierno para darle paso a la creación de la SDSCJ. De acuerdo con lo dispuesto en el mencionado Acuerdo, los ingresos y bienes que constituían el patrimonio del Fondo de Vigilancia y Seguridad fueron trasladados al patrimonio de SDSCJ.

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (SDSCJ) es 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 a 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.

Las Funciones básicas de SDSCJ además de las atribuciones generales establecidas para las Secretarías en el artículo 23 del Acuerdo Distrital 257 de 2006, son las siguientes:

- a. Liderar, orientar y coordinar la formulación, la adopción y ejecución de políticas, planes, programas y proyectos dirigidos a garantizar la convivencia y la seguridad ciudadana y la preservación del orden público en la ciudad.
- b. Liderar, orientar y coordinar con las entidades distritales competentes, el diseño, la formulación, la adopción y la ejecución de políticas, planes, programas y proyectos de prevención y cultura ciudadana que promuevan la convivencia, la resolución pacífica de conflictos y el cumplimiento de la ley.

- c. Liderar, orientar y coordinar la formulación, adopción y ejecución de políticas para el mejoramiento de las rutas de acceso a la justicia y el fortalecimiento de los mecanismos de justicia formal, no formal y comunitaria.
- d. Coordinar y operar el Sistema Integral de Seguridad y Emergencias NUSE 123 del Distrito Capital, de manera conjunta, con la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias - CRUE, y la Policía Metropolitana de Bogotá - MEBOG, con el objetivo de garantizar una respuesta rápida y eficiente para la prevención y atención de los eventos de emergencias y seguridad en el Distrito Capital.
- e. Liderar, orientar y coordinar políticas, planes, programas y proyectos dirigidos a la prevención del delito en niños, niñas y adolescentes, y las competencias del Distrito frente al sistema de responsabilidad penal adolescente en coordinación con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, ICBF.
- f. Liderar, orientar y coordinar la política pública para el mejoramiento de la política carcelaria y penitenciaria en la ciudad de Bogotá y la atención al pos penado.
- g. Orientar y apoyar los programas de Policía Cívica en la ciudad de Bogotá D.C. de acuerdo con los lineamientos establecidos en la ley.
- h. Liderar, orientar y coordinar los servicios de emergencia del Distrito Capital en el marco del primer respondiente.
- i. Coordinar y liderar los consejos distritales y locales de seguridad y ejercer su secretaría técnica.
- j. Implementar mecanismos de cooperación con las entidades y organismos nacionales e internacionales, de acuerdo con la normativa que regula las actividades de inteligencia y contrainteligencia en Colombia y las directrices que sobre la materia expida el Gobierno Nacional.
- k. Liderar, orientar y coordinar las acciones sectoriales relacionadas con la seguridad ciudadana, la convivencia y el acceso a la justicia.
- l. Liderar, orientar y coordinar la formulación de los Planes Integrales de Seguridad para Bogotá, D.C., y las localidades, de conformidad con lo dispuesto por el Acuerdo Distrital 135 de 2004, o la normativa que lo modifique o sustituya.
- m. Definir los lineamientos estratégicos para la seguridad ciudadana y el orden público con las instituciones, entidades y organismos de seguridad del nivel territorial y Nacional.
- n. Adquirir o suministrar los bienes, servicios y contratar las obras que se requieran para el mejoramiento de las condiciones de seguridad, convivencia y acceso a la Justicia en el Distrito Capital.
- o. Propiciar las condiciones de seguridad y convivencia pacífica a través del fortalecimiento de las acciones que adelantan la Policía Metropolitana de Bogotá, la Brigada XIII del Ejército Nacional, los Organismos de Seguridad e Inteligencia del Estado con Jurisdicción en el Distrito Capital y en general las autoridades cuya competencia se oriente a la prevención, conservación y mantenimiento del

- orden público, la seguridad ciudadana y la defensa dentro del perímetro de Bogotá, D.C.
- p. Liderar, orientar y coordinar la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación estratégica para el fortalecimiento de la convivencia, la seguridad y la justicia, en coordinación con las entidades distritales, territoriales y nacionales competentes.
 - q. Liderar, orientar y coordinar las alianzas estratégicas con las comunidades, el sector privado y las entidades del orden distrital, territorial y Nacional, orientadas a la convivencia, la prevención del delito, la seguridad ciudadana y el acceso a la justicia.
 - r. Liderar, orientar y coordinar la formulación y adopción de políticas, planes programas y proyectos dirigidos a la promoción, desarrollo y organización de las iniciativas y procesos ciudadanos solidarios desde la perspectiva de seguridad ciudadana.
 - s. Coordinar las acciones de protección que se requieran para grupos vulnerables en condición especial de riesgo asociado a su seguridad.
 - t. Participar con la Policía Metropolitana de Bogotá, D.C., en la identificación de líneas generales de diseño, formulación, adopción, seguimiento y evaluación de planes, proyectos y programas en seguridad ciudadana, que deban ser ejecutados por dicha institución, siguiendo las directrices, instrucciones y órdenes de la primera autoridad de Policía del Distrito Capital.
 - u. Recopilar, centralizar y coordinar la información sobre seguridad ciudadana y sistemas de acceso a la justicia de manera cualitativa y cuantitativa, incluyendo aquella relativa a las reacciones, posturas, propuestas y acciones de otras autoridades y de la sociedad civil.
 - v. Apoyar técnicamente a las Alcaldías Locales en la formulación y adopción de planes, programas y proyectos de seguridad ciudadana, convivencia y acceso a la justicia de acuerdo con los lineamientos definidos por el Alcalde Mayor.
 - w. Evaluar y revisar periódicamente el impacto, la pertinencia y la oportunidad de las políticas y estrategias de seguridad ciudadana y acceso a la justicia trazadas por la Alcaldía Mayor y ejecutadas por las entidades y organismos distritales y las Alcaldías Locales.
 - x. Fomentar la participación ciudadana para el seguimiento y evaluación de las políticas, planes y programas que adelante la Secretaria de Seguridad.

Así mismo, mediante **Decreto 413 de 2016** “se establece la estructura organizacional y las funciones de las dependencias de la SDSCJ y se dictan otras disposiciones”:

Artículo 1°. - Naturaleza. La SDSCJ es un organismo del Sector Central con autonomía administrativa y financiera.

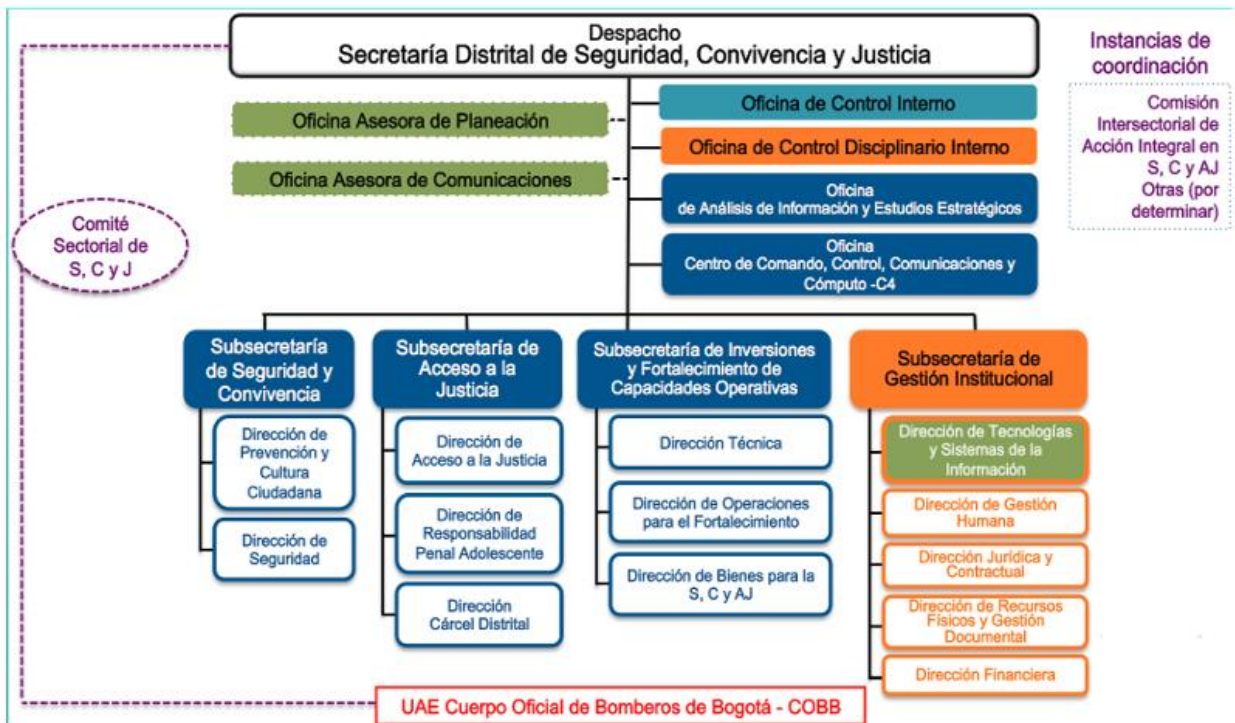
Artículo 2°. - Objeto. El objeto de la SDSCJ consiste en:

- a. Orientar, liderar y ejecutar la política pública para la seguridad ciudadana, convivencia y acceso a los sistemas de justicia;
- b. Mantener y preservar el orden público en la ciudad;
- c. 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.
- d. Coordinar el Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias NUSE 123, la integración y coordinación los servicios de emergencia;
- e. Adelantar la coordinación interinstitucional para mejorar las condiciones de seguridad a todos los habitantes del Distrito Capital, en sus fases de prevención, promoción, mantenimiento y restitución.

1.2. Estructura Funcional

La estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia se estableció mediante el Decreto 413 de 2016. A continuación se muestra la estructura orgánica aprobada por el Decreto mencionado:

Imagen 1. Estructura Orgánica SDSCJ



1.3. Misión y Visión

MISIÓN

Liderar, planear, implementar y evaluar la política pública en materia de seguridad, convivencia y acceso a la justicia, así como gestionar los servicios de emergencias, para garantizar el ejercicio de los derechos y libertades de los ciudadanos del Distrito Capital.

VISIÓN

En 2020 la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia estará consolidada como el organismo distrital que lidera y articula, con otras entidades distritales y nacionales, la ejecución de las políticas en materia de seguridad, convivencia, acceso a la justicia, prevención del delito, reducción de riesgos y atención de incidentes.

2. MARCO NORMATIVO Y ADMINISTRATIVO INSTITUCIONAL

2.1. Marco Normativo

Constitución Política de Colombia: En el marco de la Constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma, se dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y se estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

Decreto 1421 de 1993: Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá. En su articulado dispuso la promoción de la participación comunitaria y la creación de organizaciones para la participación, concertación y vigilancia de la gestión distrital.

Ley 80 de 1993: Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el Estado, adicionalmente, se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición. Esta Ley se encuentra reglamentada por el Decreto Nacional 734 de 2012, modificada por la Ley 1150 de 2007 y reglamentada parcialmente por los Decretos Nacionales 679 de 1994, 626 de 2001, 2170 de 2002, 3629 y 3740 de 2004, 959, 2434 y 4375 de 2006; 2474 de 2008 y 2473 de 2010.

Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado. Reglamentada por el Decreto Nacional 1826 de 1994 y reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1537 de 2001.

Ley 190 de 1995: Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Ley 489 de 1998: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplía el campo de acción del Decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.

Ley 617 de 2000: Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.

Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

Ley 795 de 2003: Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.

Ley 819 de 2003: Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

Ley 872 de 2003: Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. En su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.

Ley 909 de 2004: Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones. Reglamentada por el Decreto Nacional 3905 de 2009 y reglamentada parcialmente por los Decretos Nacionales 4500 de 2005 y 4567 de 2011.

Decreto Nacional 4110 de 2004: Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. En su artículo 1°, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 y, el Decreto 4485 de 2009 la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.

Ley 970 de 2005: Por medio de la cual se aprueba la “Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas.

Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Acuerdo 244 de 2006: Por medio del cual se establecen y desarrollan los principios y valores éticos para el ejercicio de la función pública en el Distrito Capital. En el mismo se introducen elementos fundamentales para la gestión ética en el Distrito.

Ideario Ético del Distrito – 2007: Teniendo en cuenta la importancia de la ética en la construcción de lo público, en el fortalecimiento de la cultura organizacional y en la eficiencia y transparencia de la administración pública, la Alcaldía de Bogotá elaboró el Ideario Ético del Distrito como marco de referencia a todas las entidades.

Decreto 489 de 2009: Por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Gestión Ética del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones. Es este Decreto se brindan orientaciones a los/las servidores/as del Distrito, y a los/las Gestores/as de Ética, para la aplicación de lo dispuesto en el Acuerdo 244 de 2006, y su incorporación como instrumento de fortalecimiento de la cultura, y para proyectar las acciones tendientes al mejoramiento de la Gestión Ética en el Distrito Capital.

Decreto 371 de 2010: Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia, y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.

Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. En la misma se contempla, Art.73 la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. El Decreto 2641 de 2012 reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

El Decreto 4632 de 2011 reglamenta parcialmente la Ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.

Decreto 4637 de 2011: Por el cual se suprime y se crea una Secretaría y se suprime un programa en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y se dictan otras disposiciones. A través de este Decreto se crea en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia.

Decreto 19 de 2012: “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

Decreto 2482 de 2012: Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión. Estos lineamientos se encuentran orientados a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional, con el fin de aumentar la efectividad del Estado para producir resultados que satisfagan los intereses ciudadanos.

Decreto 1510 de 2013 compilado en el Decreto Reglamentario Único 1082 de 2015: Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública, con el propósito de obtener resultados óptimos en términos de la valoración del dinero público a través de un proceso transparente que garantice la aplicación de los principios del Buen Gobierno.

Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones, cuyo objeto es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información. Esta ley se encuentra reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 103 de 2015.

Decreto 2573 de 2014: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1649 de 2014: Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República. En el Artículo No. 15 de este Decreto se establecen las funciones de la Secretaría de Transparencia.

Decreto 1081 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República. Este Decreto señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Ley 1755 de 2015: En esta ley se regula el derecho fundamental de petición.

Ley Estatutaria 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Esta Ley establece que La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Decreto 1083 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. El título 24 Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos. Los decretos 1826 de 1994, 1537 de 2001 y 943 de 2014 están compilados en el Decreto Reglamentario Único 1083 de 2015

Acuerdo 645 de 2016: Por el cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas para Bogotá D.C. 2016 - 2020 “BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS”, el cual, en el eje transversal 4 “Gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia” promueve la transparencia, la integridad y la lucha contra la corrupción, incentivando además la participación ciudadana. En el marco de este eje transversal, se establece el programa “Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía”, cuyo objetivo es consolidar una gestión pública más transparente, eficiente y dispuesta a ofrecer un mejor servicio al ciudadano.

Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

2.2. Marco Administrativo Institucional

Plan estratégico Institucional – Resolución 157 de 2016:

El Plan Estratégico - PEI de la entidad fue adoptado mediante Resolución No. 157 de 2016 y tiene como finalidad articular de una manera consistente y planificada los objetivos del plan de Desarrollo Distrital con la misionalidad de la entidad.

Los instrumentos para el monitoreo estratégico que emplea la SDSCJ para medir el cumplimiento al PEI permiten evaluar el nivel de desempeño de la entidad frente a su visión, misión, políticas, objetivos estratégicos y de calidad, metas e indicadores de gestión, a fin de identificar riesgos y efectuar acciones preventivas o correctivas oportunas. La conjunción de los instrumentos debe coadyuvar a una gestión óptima de la entidad en tanto al desempeño, con procesos rigurosos a su interior y con garantía de respeto por lo público.

El tema de Anticorrupción y Atención al Ciudadano quedó reflejado en la Política Integrada del Sistema Integrado de Gestión de la entidad, así:

“La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, como entidad encargada de 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 a 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. y la normatividad legal vigente, se compromete a brindar a sus usuarios un servicio transparente, oportuno y de excelente calidad, mediante un ambiente de responsabilidad social e identificando y propendiendo por la mitigación o compensación de los impactos ambientales significativos, con el fin de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión. Para tal fin, seleccionará y vinculará recursos humanos competentes e idóneos para la mitigación del riesgo, racionalización de trámites, manteniendo comunicaciones efectivas con sus funcionarios, contratistas, usuarios, partes interesadas y la ciudadanía; implementará un sistema de gestión de seguridad de la información y desarrollará acciones integrales de gestión”.

Acuerdo 637 de 2016: Por el cual se crean el Sector Administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se modifica parcialmente el Acuerdo Distrital 257 de 2006 y se dictan otras disposiciones.

Mediante el Acuerdo 637 de 2016 se creó el Sector Seguridad, Convivencia y Justicia, integrado por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, cabeza de sector y la unidad administrativa especial sin personería jurídica del Cuerpo Oficial de Bomberos. Se crea la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia como un organismo del sector central con autonomía administrativa y financiera; sus principales funciones fueron definidas en el Decreto No. 413 de 2016.

Decreto 413 de 2016: Por medio del cual se establece la estructura organizacional y las funciones de las dependencias de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y se dictan otras disposiciones.

Decreto 414 de 2016: Por medio del cual se crea la planta de empleos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y se dictan otras disposiciones.

Resolución 001 de 2016: Por la cual se adopta el manual específico de funciones, requisitos y competencias laborales para los empleos de la planta de personal de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

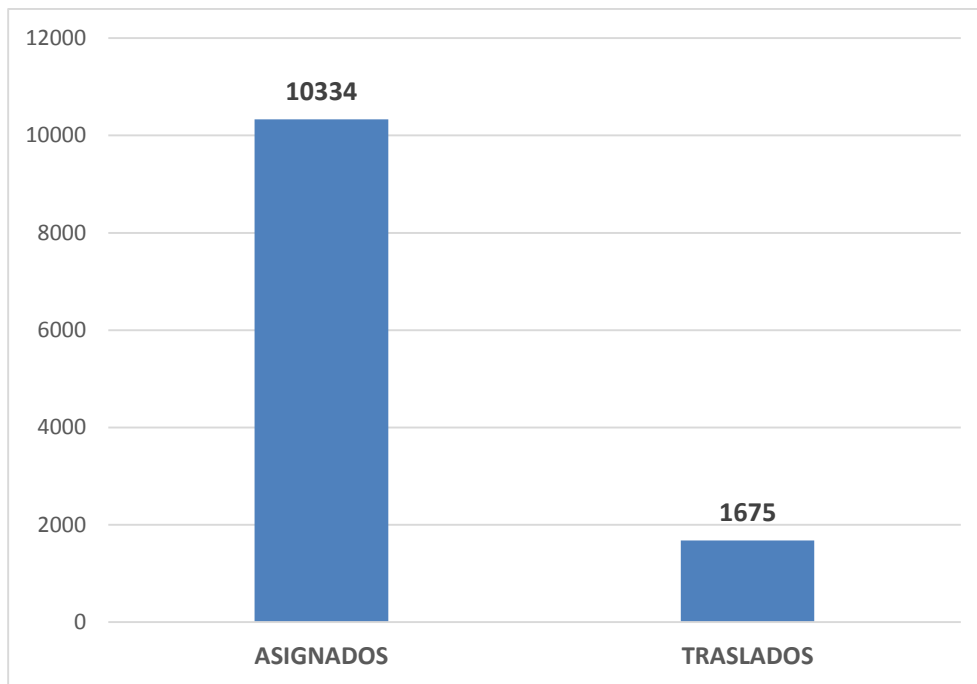
3.CONTEXTO ESTRATÉGICO

3.1. Diagnóstico Atención PQR'S

Con el propósito de alcanzar una gestión orientada a la atención y servicio al ciudadano(a), durante la vigencia 2019 se establecieron acciones para cualificar al equipo de atención y servicio a la ciudadanía, así como a los enlaces de atención al ciudadano de las dependencias de la SDSCJ, fundamentalmente como: amabilidad, cortesía, sensibilidad, comprensión, tolerancia, paciencia entre otras tantas más. Adicionalmente se llevaron a cabo jornadas de acercamiento a lengua de señas a fin de apropiar herramientas para la atención a población en condición de discapacidad auditiva, sumado al entrenamiento recibido en el manejo del centro de relevo.

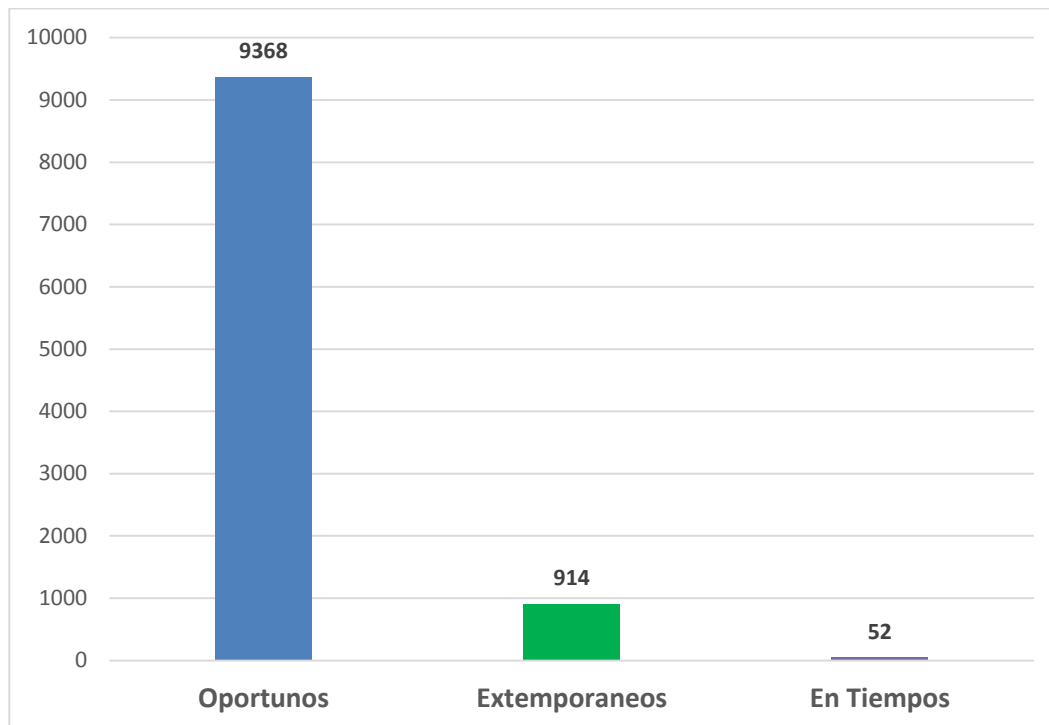
A continuación, se relacionan datos del total de las peticiones radicadas y tramitadas en la SDSCJ por parte de los ciudadanos, durante el periodo enero – diciembre de 2019:

Total de Peticiones Recibidas



Durante el periodo enero – diciembre de 2019 ingresaron a la entidad un total de **12.009** peticiones ciudadanas, de las cuales el **86%** que equivalen a **10.334** peticiones fueron tramitadas en la SDSCJ por ser de su competencia. Cabe mencionar que el **14%** restante de las peticiones, fueron trasladadas a otras entidades entre las cuales se encuentran Policía Metropolitana (**804 PQRS**), Secretaría de Gobierno (**262 PQRS**), Secretaría de Salud (**175 PQRS**) y Secretaría de Movilidad (**78 PQRS**), entre otras.

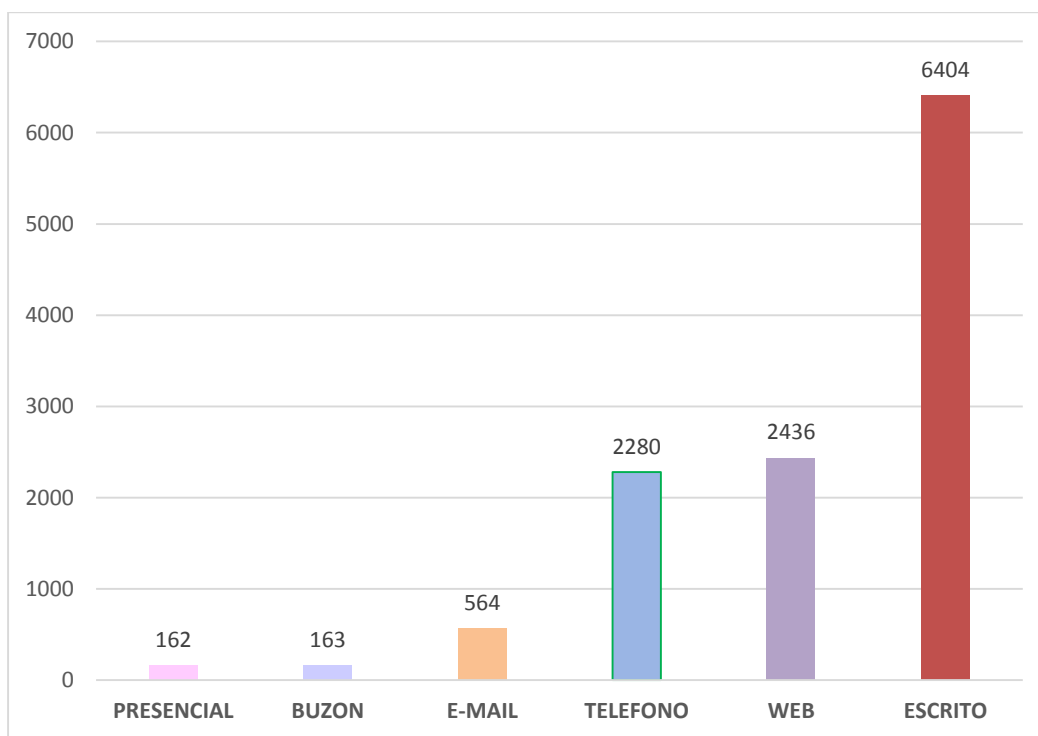
Oportunidad en la Respuesta



Del total de las **10.334** peticiones ciudadanas tramitadas durante el periodo enero – diciembre de 2019, un total de **9.368** que equivalen al **90%** del total de peticiones, fueron respondidas de manera oportuna; esto teniendo en cuenta que los traslados son tomados como trámites oportunos realizados.

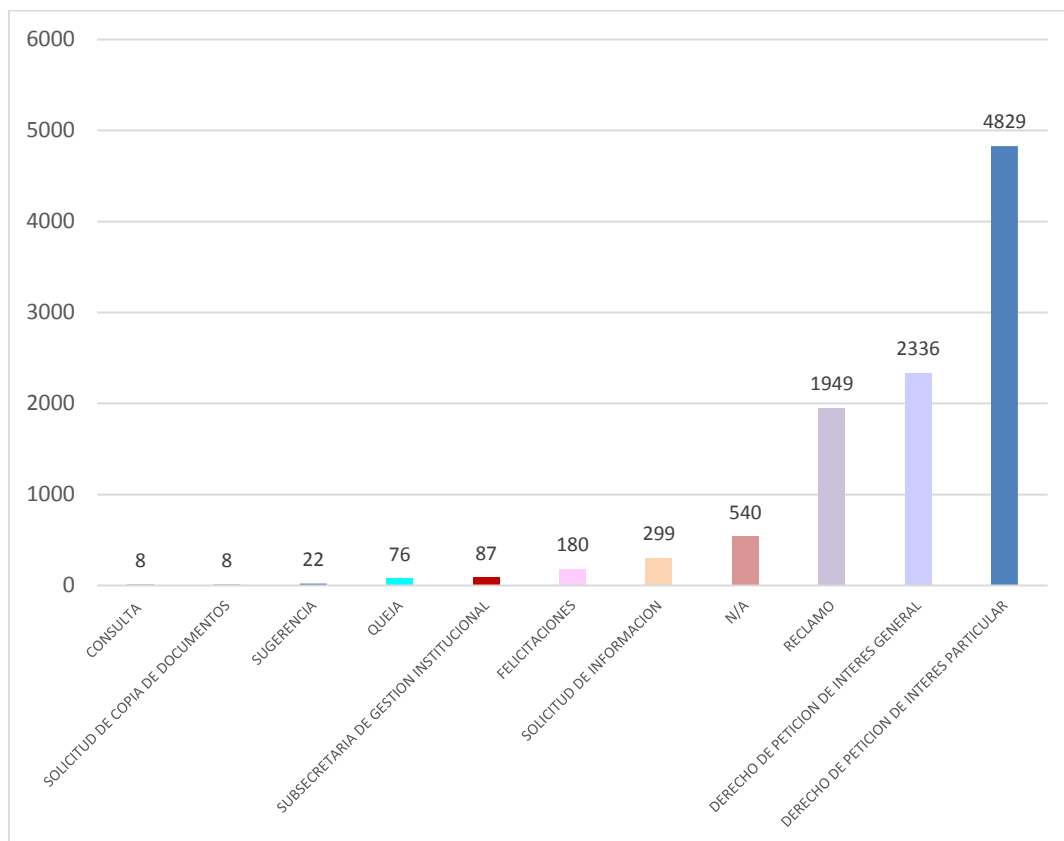
El **9%** que equivalen a **914** peticiones ciudadanas, fueron respondidas de manera extemporánea y **52** peticiones, se encuentran aún en tiempo de respuesta.

Peticiones por Canal de Ingreso.



El canal de interacción más utilizado por los ciudadanos para realizar sus peticiones ante la SDSCJ es el canal escrito con un total de peticiones radicadas durante el periodo enero – diciembre de 2019 de **6.404** peticiones, que representa el **53%** del total de las peticiones que ingresaron a la entidad; seguido del canal web con un total de **2.436** peticiones y del canal telefónico con **2.280** peticiones que equivalen al **20%** y **19%** respectivamente.

Peticiones Por Tipología.



Durante el periodo enero - diciembre de 2019, las tipologías de petición más utilizados por los ciudadanos para tramitar sus solicitudes ante la Secretaria de Seguridad, Convivencia y Justicia fueron en su orden Derecho de Petición de Interés Particular en primer lugar, en segundo lugar, Derecho de Petición de Interés Particular seguida por Derecho de Petición de Interés General y los Reclamos, con una participación porcentual respecto al total de peticiones asignadas del **47%**; **23%** y **19%** respectivamente.

Lo anterior se debe a que la gran mayoría de las peticiones que ingresan a la entidad corresponden a las Personas Privadas de la libertad de la Cárcel Distrital, quienes realizaron durante la vigencia un total de **3.785** peticiones de carácter particular, que representa el **78%** del total de peticiones categorizadas como derecho de petición de interés particular; en segundo lugar, los derechos de petición de interés general

que abarcan diferentes tipos de problemáticas referentes al interés general de la ciudadanía en asuntos de Seguridad y Convivencia.

- ***Publicación de informes de PQR'S en la página WEB:***

Dado que la página WEB es un canal de comunicación masiva al ciudadano, este canal permite optimizar resultados y mejorar la experiencia del usuario ayudándolo a encontrar información útil, actualizada, contenidos únicos, informativos y relevantes que estén verdaderamente relacionados con lo que se está buscando.

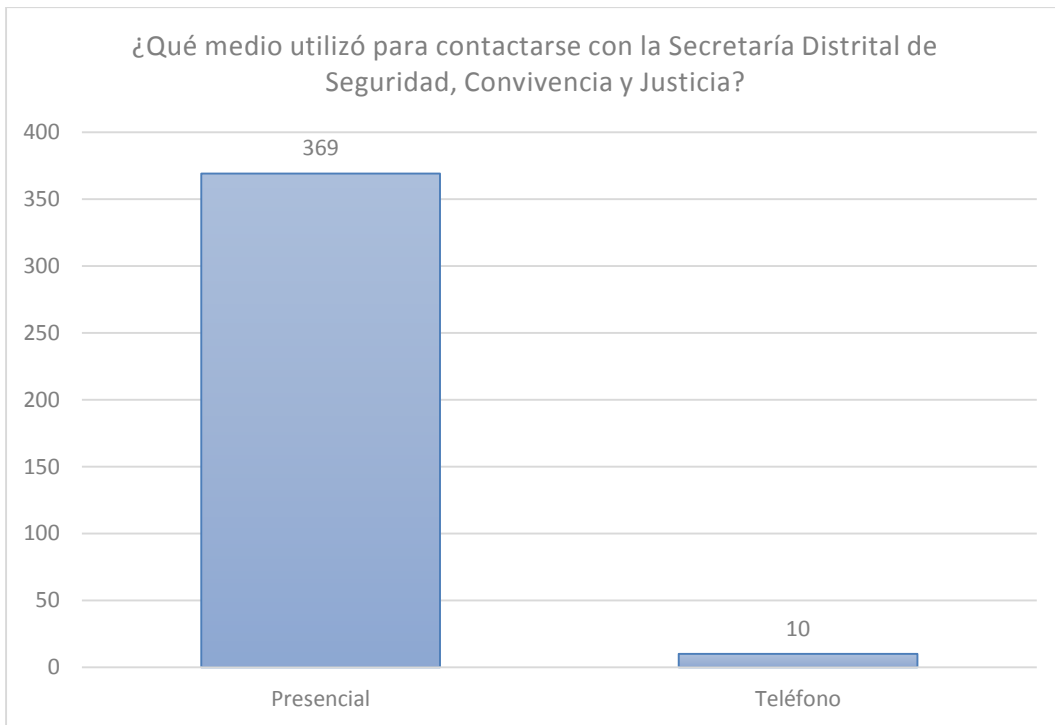
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia dispone de una página WEB, con pestañas desplegadas y cuenta con una especial para transparencia en aras de dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014. En esta página se encuentra publicado el informe de PQRS, que se reporta mensualmente en el botón de Transparencia de la página web de la Entidad, con el propósito que se constituya en una herramienta, que, con lenguaje claro, comunique a los ciudadanos la información del trámite de las peticiones a cargo de la SDSCJ

- ***Evaluación de satisfacción de los ciudadanos.***

Durante el periodo 1 enero a 31 de diciembre de 2019, se evaluó el grado de satisfacción y/o percepción de los ciudadanos frente a la atención que prestan los servidores que atienden el canal presencial en la Entidad; esto a partir de la aplicación de una encuesta de satisfacción, cuyos resultados permitan establecer recomendaciones para la toma de decisiones.

A continuación, se hace análisis de los resultados de las seis (6) preguntas aplicadas a los ciudadanos, durante la vigencia 2019, en trescientas setenta y nueve (379) encuestas realizadas, así como el análisis de estos resultados presentados en gráficas:

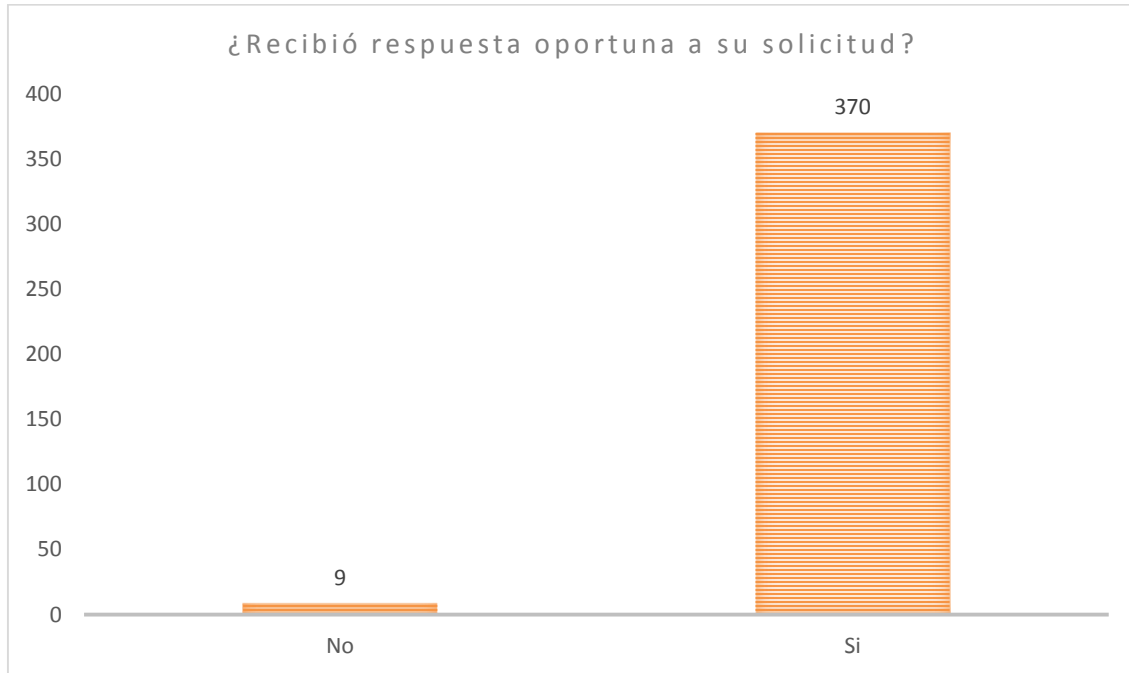
Pregunta 1. ¿Qué medio utilizó para contactarse con la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia?



Gráfica No. 1. Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

Análisis. Se evidencia que el **100%** de los **379** ciudadanos que se contactaron durante este periodo con la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, utilizaron los canales presencial y telefónico; siendo el canal presencial, el de mayor representación con un porcentaje del **97%** frente a un **3%** de ciudadanos que utilizaron el canal telefónico.

Pregunta 2. ¿Recibió respuesta oportuna a su solicitud?

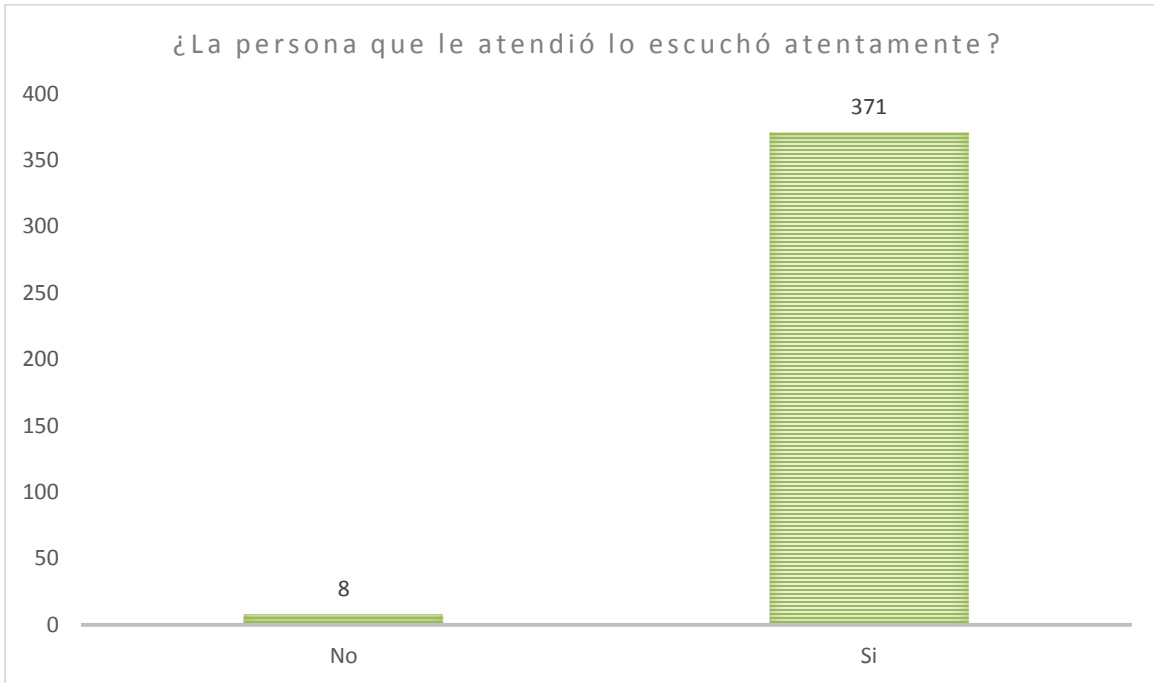


Gráfica No. 2. Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

Análisis. De los **379** ciudadanos que fueron encuestados durante el periodo, el **98%** manifiesto que recibió respuesta oportuna a su solicitud realizada mediante los canales presencial y telefónico de la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, frente a un **2%** que manifiestan no haber recibido respuesta oportuna a su solicitud manifestando en alguno de los casos, debido a que no se realizó seguimiento al traslado realizado a la Entidad competente de dar trámite.

Frente a lo anterior se analizará la pertinencia del seguimiento a las respuestas que son trasladadas por no ser de competencia de la Entidad que permita contar con información de la trazabilidad de la petición sin que esto incurra en extralimitar las funciones de la Entidad.

Pregunta 3. ¿La persona que le atendió lo escuchó atentamente?

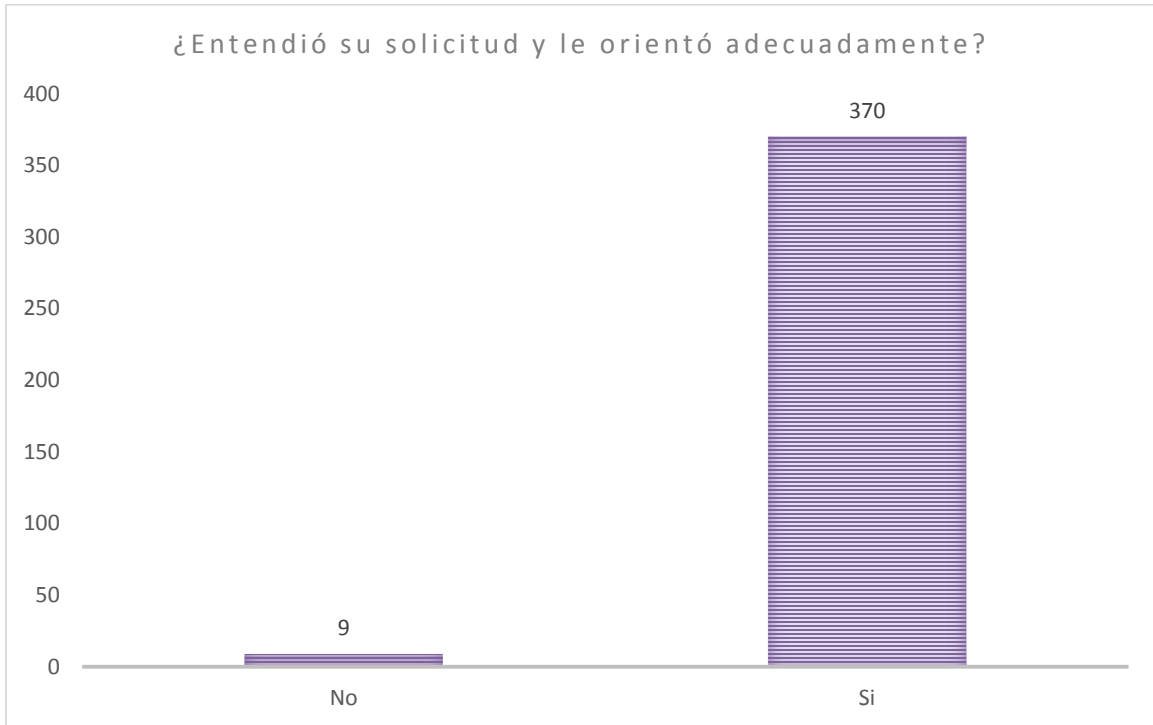


Gráfica No. 3. Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

Análisis. El **98%** de los **379** ciudadanos encuestados durante el periodo de medición, afirman que la persona que lo atendió escucho atentamente su solicitud respecto al trámite requerido; mientras que el **2%** manifestó que quien le atendió no lo escucho atentamente.

Frente a lo anterior se hace necesario continuar cualificando a las personas encargadas de atender las peticiones de los ciudadanos en temas que permitan fortalecer sus actitudes, habilidades y conductas adecuadas.

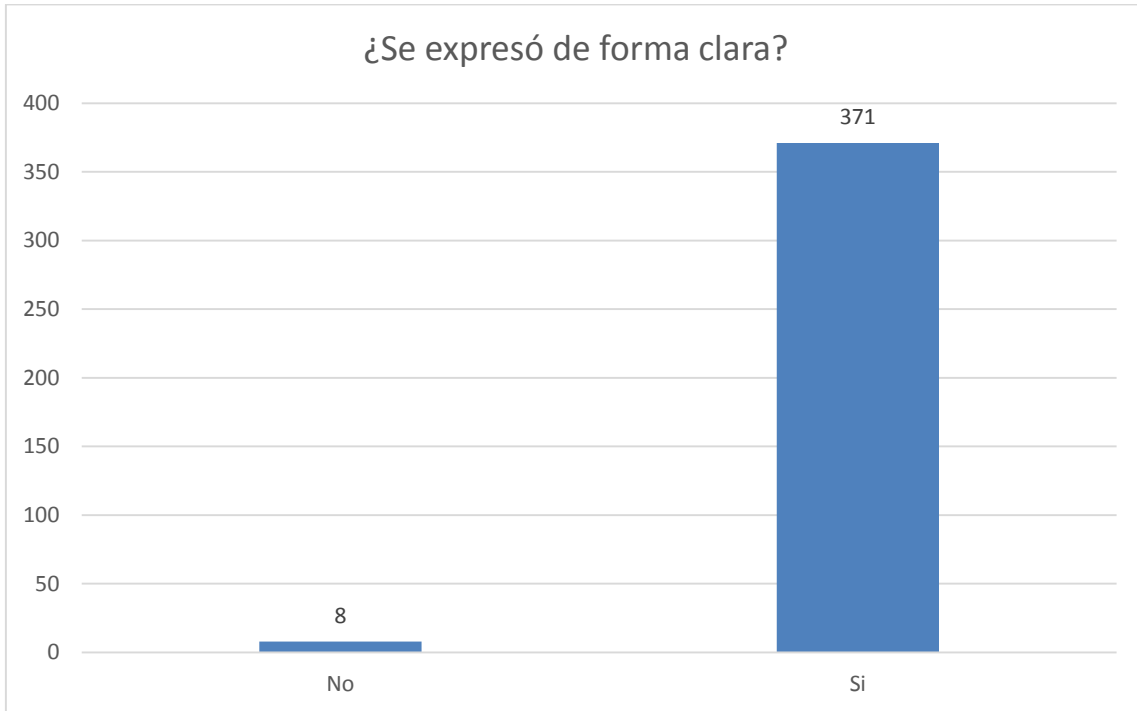
Pregunta 4. ¿Entendió su solicitud y le orientó adecuadamente?



Gráfica No. 4. Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

Análisis. Del **100%** de los **379** ciudadanos encuestados, el **98%** manifiesta que se le dio orientación adecuada respecto a su solicitud mientras el **2%** restante expreso no haber recibido orientación adecuada a la solicitud, manifestando que no se realizó seguimiento al traslado realizado a la Entidad competente de dar trámite.

Pregunta 5. ¿Se expresó de forma clara?

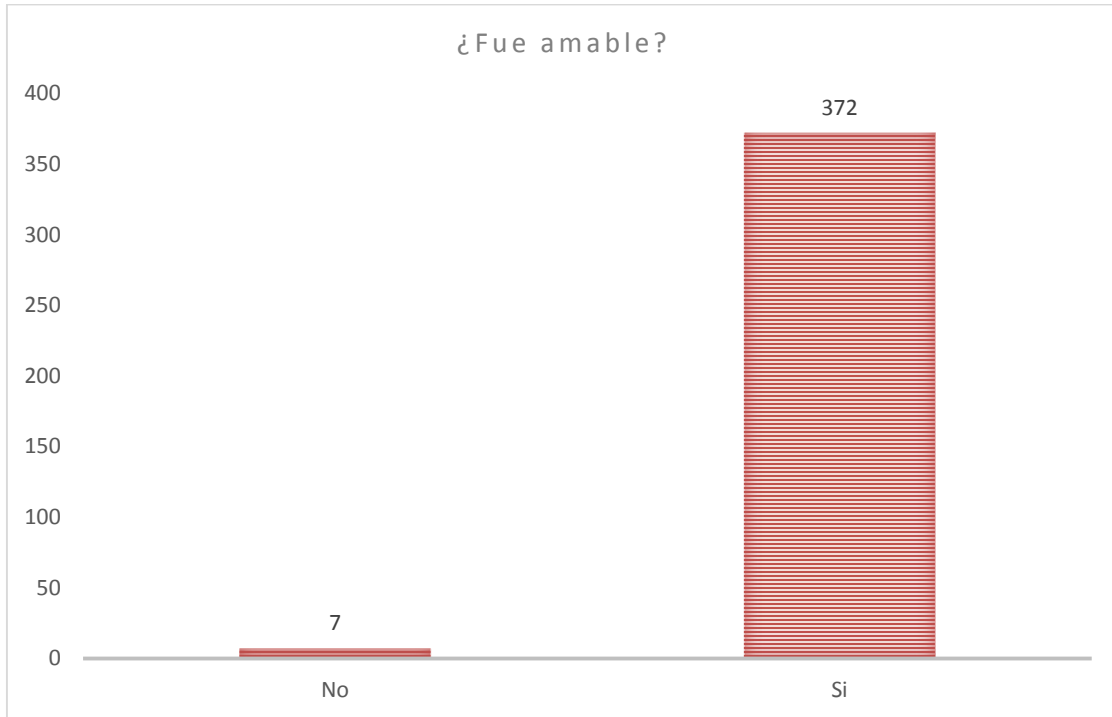


Gráfica No. 5. Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

Análisis. El **98%** de los **379** ciudadanos encuestados durante el periodo, mencionan que quien les atendió se expresó de forma clara, mientras que el **2%** del total de ciudadanos encuestados manifiesta que no fue clara la manera en que se expresó quien lo atendió; manifestando que no se realizó seguimiento al traslado realizado a la Entidad competente de dar trámite.

Frente a lo anterior se debe mejorar y robustecer los entrenamientos en el puesto de trabajo a fin de que se de cumplimiento a los Protocolos de los Canales de Atención, inmersos en el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano.

Pregunta 6. ¿Fue amable?



Gráfica No. 6. Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

Análisis. El **98%** de los **379** ciudadanos encuestados durante este periodo, manifiesta que el servidor de atención al ciudadano que le atendió fue amable; mientras que el **2%** manifestó que no había sido amable durante la atención.

Frente a la amabilidad algunos ciudadanos manifestaron:

“gracias por la atención prestada y el problema solucionado de forma amable y eficiente”

3.2. Diagnóstico implementación Ley de Transparencia

Conforme a lo estipulado en la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 103 de 2015, cuyo objetivo es regular el derecho del acceso de la información pública que tienen todas las personas, los procedimientos para el ejercicio y la

garantía del derecho fundamental así como las excepciones a la publicidad de información pública, y de acuerdo a la evaluaciones realizadas por la Oficina de Control Interno se han generado aspectos positivos en la publicación en la página web, como que los links o vínculos no presentan errores o rupturas al momento de seleccionarlos, la participación activa de las diferentes dependencias en la publicación de la información y el monitoreo permanente que permite la actualización del botón de transparencia y acceso a la información pública. No obstante, se puede observar que se requiere de mayor compromiso por parte de las áreas en la publicación de la ejecución de contratos.

4. COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los seis (6) componentes que hacen parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano son:

- 1. Gestión del riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos Corrupción:** A través de este componente se identificarán los riesgos de corrupción, análisis, valoración, política de administración, seguimiento y estructuración del mapa de riesgos de corrupción. Esta herramienta le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.
- 2. Racionalización de Trámites:** La incorporación de este mecanismo, el cual facilita la interacción de los ciudadanos con las entidades de la Administración Pública y fortalece los principios de buena fe, confianza legítima, transparencia y moralidad, da cumplimiento tanto a la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), en lo relacionado con la publicación y registro de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT y en la publicación de las actividades en este plan. Esta estrategia facilita el acceso a los servicios y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.
- 3. Rendición de Cuentas:** De conformidad con lo establecido en el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción, el documento CONPES 3654 de 2010 y el Manual Único de Rendición de Cuentas, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia establece la estrategia de rendición de

cuentas. Esta estrategia Comprende acciones encaminadas a la permanente interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados para la gestión de los primeros y sus resultados.

La rendición de cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público.

- 4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** Con base en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación – DNP, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia incluye en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano. Este componente centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
- 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información:** Conforme a los lineamientos dados por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República como líder del diseño, promoción e implementación de la Política de acceso a la información pública, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, la Función Pública, el DNP y el Archivo General de la Nación; la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia incluyó en su Plan Anticorrupción acciones dirigidas a implementar mecanismos para la transparencia y acceso a la información. Aquí se establecen lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de la entidad, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservado.
- 6. Iniciativas Adicionales:** Para fortalecer la lucha Anticorrupción, , y de acuerdo al artículo 2° del Decreto 118 de 2018 , la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia incorpora su Plan de Gestión de Integridad e iniciativas adicionales para fortalecer la participación ciudadana en la entidad y para fortalecer el desarrollo de sus políticas teniendo en cuenta los resultados de la medición del ITB.



Los componentes contienen actividades formuladas por las distintas áreas que integran la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Así mismo incorporó los aportes y sugerencias que realizó la ciudadanía. En el siguiente link se encuentra publicada la Matriz del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 y la Matriz de Riesgos por Corrupción 2020.

<https://scj.gov.co/es/transparencia/planeacion/politicas-lineamientos-manuales>.

Allí también se encuentra publicado el informe de los aportes de la ciudadanía.

Por otro lado, el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y a la Matriz de Riesgos de Corrupción se publica en el siguiente link:

<https://scj.gov.co/es/transparencia/control/reportes-control-interno>