



RESULTADOS SOBRE LA ENCUESTA CIUDADANA PARA FORMULACIÓN DE PLAN ANTICORRUPCIÓN 2019

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 61

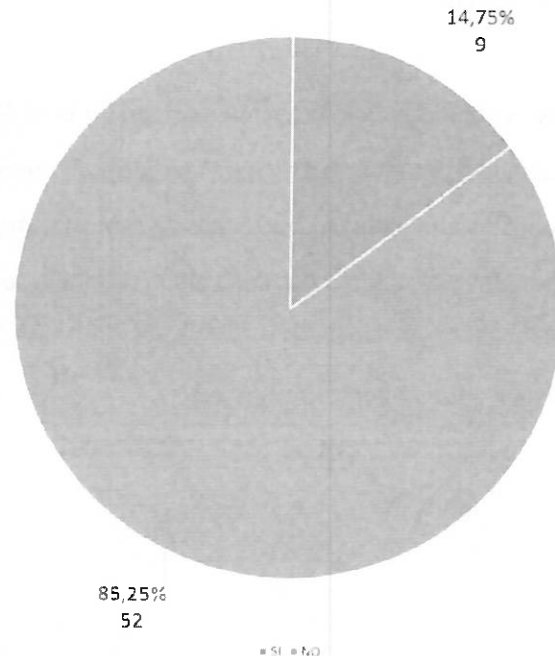
FECHA DE APLICACIÓN: 19 y 21 de diciembre de 2018

PREGUNTA NÚMERO 1

¿Tiene conocimiento de hechos de corrupción en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia? Si __, No __, ¿Cuáles?

La tabulación de las respuestas cuantificables a esta pregunta arrojó los siguientes resultados.

¿Tiene conocimiento de hechos de corrupción en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia?



Una gran mayoría de los encuestados no tiene conocimiento de hechos de corrupción asociados a la SSCJ, lo cual es positivo. Sin embargo, se evidencia la falta de conocimiento por parte de los ciudadanos frente a lo que hace la secretaria, esto en parte por ser una entidad nueva. Lo cual evidencia la necesidad de dar a conocer la misionalidad, servicios y trámites de la entidad.

Adicionalmente en cuanto a los encuestados que contestaron positivamente (SI) a la pregunta, las opciones se vinculan a los siguientes temas:

1. Su conocimiento está dado por lo que escuchan a través de los medios de comunicación (3).
2. Casos vinculados al código de policía y a hechos de soborno (3).
3. Denuncias frente a la actuación de la policía.

4. Opciones que no tienen que ver con hechos de corrupción.

Es importante mencionar que la Policía Metropolitana de Bogotá MEBOG tiene autonomía administrativa e institucional, por lo cual la administración de sus riesgos de corrupción no hacen parte de la SSCJ.

INCORPORACIÓN EN EL PAAC

Como punto inicial y frente a la necesidad de dar a conocer a la ciudadanía lo que hace la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se incorpora el subcomponente 5.3; en el Componente 4: Atención al ciudadano, cuya actividad es: Realizar acciones y/o estrategias de sensibilización que apunten a fortalecer el conocimiento del portafolio de trámites y servicios que ofrece la entidad.

También es importante mencionar que la SSCJ implementa su Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, en el cual estipula actividades encaminadas a prevenir la corrupción en la entidad.

PREGUNTA NÚMERO 2

¿Cuál considera que puede ser el riesgo de corrupción más común en la SSCJ?

- a) Ocultar o manipular información de la secretaría para favorecer un interés particular.
- b) Favorecer a un proponente determinado en un proceso de contratación.
- c) Pedir o aceptar dinero para favorecer a un ciudadano en un trámite o servicio.
- d) Otra.

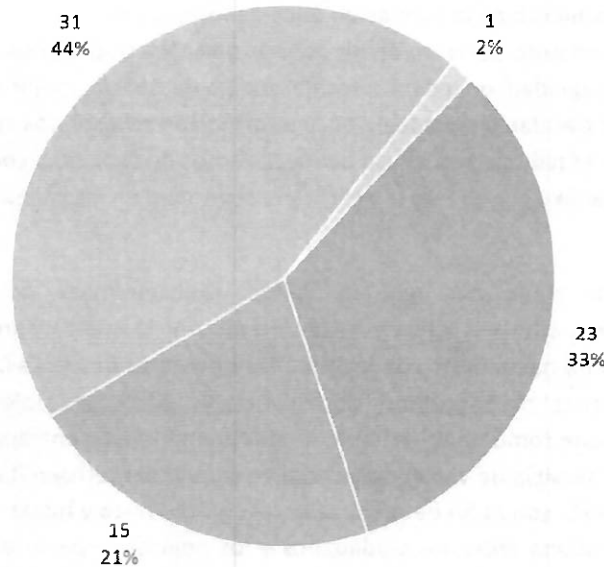
La tabulación de la respuesta dio los siguientes resultados:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Cual considera que puede ser el riesgo de corrupción más común en la SSCJ?



■ Ocultar o manipular información de la secretaría para favorecer a un tercero particular. ■ Favorecer a un proveedor determinado en un proceso de contratación.
■ Recibir o aceptar dinero para favorecer a un ciudadano en un trámite o servicio. ■ Otro.

1. Un amplio porcentaje de los encuestados (44%) señalaron la opción c) en su respuesta lo cual nos conduce a centrar la atención sobre los trámites y servicios de la SDSCJ y la posibilidad de que ocurran hechos de corrupción vinculados a ellos.
2. Un porcentaje considerable de los encuestados (33%), señaló la opción a) de la respuesta lo que puede relacionarse con la necesidad de hacer un manejo mucho más transparente de la información acerca de la SDSCJ.
3. Un porcentaje igualmente amplio (21%), contesto que consideraban que podrían presentarse hechos de corrupción asociados a los procesos de contratación en la entidad.

INCORPORACIÓN EN EL PAAC

La SSCJ implementa en su *Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción*, actividades encaminadas a prevenir la corrupción en la entidad. Además se incorporan actividades en el Componente 6: Iniciativas Adicionales que buscan fortalecer los valores del código de integridad en los servidores públicos de la entidad, a través de sensibilizaciones y herramientas pedagógicas. Esto para prevenir acciones de soborno, conflicto de interés y demás hechos de corrupción.

PREGUNTA NÚMERO 3

¿Qué mejoraría en el trámite de comparendos por Código de Policía?

De las respuestas dadas por los encuestados se infiere un mayor énfasis en los siguientes aspectos:

1. Mejorar mecanismos de defensa del ciudadano frente a posibles arbitrariedades, abusos de autoridad o hechos de corrupción.
2. Mejoramiento de la formación ética de los policías.
3. Mejoramiento del trato de los policías hacia los ciudadanos.
4. Mayor agilidad en los trámites del código de policía, mejor uso de la tecnología.
5. Mayor claridad y pedagogía en la información relacionada con el código de policía.
6. Mayor efectividad en el uso de mecanismos de sanción y control.
7. Mejorar la vigilancia de la policía y la seguridad en las calles.

Es importante mencionar que la Policía Metropolitana de Bogotá MEBOG tiene autonomía administrativa e institucional, por lo cual la administración de sus riesgos de corrupción no hacen parte de la SSCJ. No obstante, desde La Dirección de Seguridad de la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia se implementa la estrategia “Mejor Policía”, que tiene como objetivo implementar un modelo de entrenamiento dirigido al personal encargado del servicio de vigilancia policial en la unidad metropolitana de la Policía Nacional de Bogotá – MEBOG; con el fin de mejorar la calidad del trato y hacer más efectivo el contacto en la relación cotidiana entre los ciudadanos y los policías, a partir del cual se pueda mejorar y complementar las competencias que adquieren los policías durante su proceso de formación, mediante el desarrollo de un conjunto de módulos, que les permiten prepararse para prestar un mejor servicio en la ciudad. Este modelo de entrenamiento tiene como propósito que los uniformados conozcan y apliquen el protocolo de atención al ciudadano, mejoren la actitud de servicio, apliquen en debida forma el Código Nacional de Policía y Convivencia, conozcan la oferta distrital en materia de justicia, seguridad y convivencia para orientar al ciudadano y logren incorporar la política de transparencia e integridad policial para ser aplicada en su relación cotidiana con los ciudadanos.

Para el 31 de diciembre del año 2018, se culminó satisfactoriamente la primera y segunda fase de la Estrategia, con cuatro mil quinientos sesenta y siete (4.567) uniformados que hacen parte del Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes – MNVCC de la MEBOG. En el proceso de entrenamiento se han abordado las siguientes temáticas 1). Protocolo de atención al ciudadano), 2). Ética de la función pública, 3). Oferta y gestión territorial en materia seguridad, convivencia y justicia, 4). Habilidades sociales y liderazgo, 5) Código Nacional de Policía y Convivencia.

INCORPORACIÓN EN EL PAAC

Se incorpora el subcomponente 5.3; en el Componente 4: Atención al ciudadano, cuya actividad es: Realizar acciones y/o estrategias de sensibilización que apunten a fortalecer el conocimiento del portafolio de trámites y servicios que ofrece la entidad. Esto permitirá actualizar y explicar mejor a la ciudadanía sobre los servicios que ofrece la entidad como la capacitación en temas de código de policía que se brinda en las Casas de Justicia con las que la entidad cuenta en las localidades de Bogotá.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

PREGUNTA NÚMERO 4

¿Qué dificultades ha tenido cuando ha necesitado acceder a los servicios de la secretaría?

De acuerdo con las respuestas dadas por los encuestados se deduce que los aspectos más importantes son los siguientes:

1. Demoras injustificadas y exceso de papeleo en la atención de trámites y servicios de la entidad.
2. Necesidad de mejorar en cantidad y calidad los espacios físicos en donde se prestan los servicios.
3. Mejorar la información acerca de los servicios y más claridad en torno a los procedimientos.
4. Hostilidad en el trato a la ciudadanía, se requiere un trato más humano.
5. Falta de personal que atienda en los diferentes espacios.

En el componente 5 Atención al Ciudadano se incorporan acciones encaminadas a mejorar la atención al ciudadano y las cuales dan paso a erradicar y prevenir las problemáticas que presentan los ciudadanos, específicamente en las actividades mencionadas a continuación:

Subcomponente	Actividades
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1 Establecer mecanismos de comunicación entre la Subsecretaría de Gestión Institucional (Atención al Ciudadano) y el comité Institucional de Gestión y Desempeño para facilitar la toma de decisiones en el mejoramiento del servicio al ciudadano.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.4 Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1 Fortalecer en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano que refuercen las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.
	3.2 Adelantar 4 Capacitaciones y/o sensibilizaciones a través de charlas informativas a los servidores públicos de la entidad para el fortalecimiento al plan anticorrupción frente a los deberes, prohibiciones, faltas disciplinarias, sanciones, inhabilidades en el marco de la Ley 734 de 2002, y ley anticorrupción 1474 de 2011.



	3.3	Establecer un sistema de incentivos no pecuniarios para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.
Subcomponente Normativo y Procedimental	4.1	Revisar el proceso de atención y servicio a la ciudadanía.
	4.2	Socializar y sensibilizar el manual de atención y servicio al ciudadano (protocolos de canales de atención) al interior de la entidad
	4.3	Actualizar, socializar y divulgar la carta de trato digno al usuario al interior de la entidad.
Subcomponente Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Revisar el documento de caracterización de ciudadanos y partes interesadas.
	5.2	Realizar y socializar la medición de percepción de la ciudadanía, en referencia a la atención y servicio al ciudadano brindado por la SSCJ.
	5.3	Realizar acciones y/o estrategias de sensibilización que apunten a fortalecer el conocimiento del portafolio de trámites y servicios que ofrece la entidad.

PREGUNTA NÚMERO 5

¿Qué información considera que es fundamental y debe publicarse en el sitio web de la entidad para garantizar sus derechos como ciudadano?

Destacamos los siguientes aspectos de las respuestas dadas por los ciudadanos a esta pregunta:

1. Creación de usuarios personalizados para acceder a información relevante.
2. Información más clara acerca de los servicios, los trámites, los procedimientos y los sitios donde se atiende a los ciudadanos.
3. Información acerca de proyectos que se vayan a realizar con participación de los ciudadanos.
4. Servicios para población vulnerable.
5. Canales de denuncia seguros para la ciudadanía.
6. Más información sobre código de policía.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

7. Creación de una agenda virtual para las audiencias.
8. Creación de un directorio actualizado de funcionarios.
9. Información sobre la destinación que se da al presupuesto de la entidad.
10. Implementar nuevos servicios como el de asesoría jurídica.

INCORPORACIÓN EN EL PAAC

En el Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso de la Información se implementa la actividad “Hacer seguimiento periódico a la actualización de la información contenida en el link transparencia y de acceso a la información pública, según la resolución 3564 de 2015 para dar cumplimiento a la Ley 1712/2014”, la cual permite garantizar el seguimiento y actualización de la información pública que solicitan los ciudadanos como la información acerca de los servicios y trámites de la entidad, información para población vulnerable, canales de denuncia seguros para la ciudadanía, el directorio de los funcionarios, el presupuesto de la entidad, ofertas de empleo, el calendario de eventos, convocatorias, protocolos, horarios de atención, procesos y procedimientos, información sobre los Enlaces de Seguridad que hacen parte del equipo territorial de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, y son el vínculo directo entre la entidad y la comunidad, para articular acciones en temas de seguridad y convivencia en los barrios de Bogotá.

Frente a lo que se expone: “Creación de usuarios personalizados para acceder a información relevante” existe el apartado para generar el recibo de pago multa comparendos nuevo código de policía <https://lico.scj.gov.co/>, el cual solicita la cédula de la persona, para poder visualizar la lista de comparendos. Este apartado se menciona en el portafolio de trámites y servicios. Es importante mencionar que a medida que la entidad identifique próximas necesidades en la construcción de usuarios personalizados para acceder a información relevante de la entidad, estas se incorporarán en los respectivos planes.

Frente a algunas peticiones ciudadanas de publicación de información no es posible tener en cuenta las siguientes:

1. “Para sacar cédula gratis, otros servicios para habitantes de calle”. Esto por no ser de competencia de la secretaria.

PREGUNTA NÚMERO 6

¿Qué percepción tiene frente a la integridad de los servidores públicos de la SSCJ?

De las respuestas dadas por los ciudadanos podemos extraer los siguientes aspectos principales:

1. La gran mayoría de los encuestados tienen una percepción positiva sobre los funcionarios, los ven como personas atentas y respetuosas.
2. Algunos encuestados perciben que los funcionarios deben mejorar el trato a las personas y los ven como personas que pueden incurrir en actos de corrupción.
3. Se cuestiona el trato de la policía como inhumano y agresivo.
4. Se debe contar con mayor información por parte de los funcionarios para absolver las inquietudes ciudadanas.

INCORPORACIÓN EN EL PAAC

Se incorporan actividades en el Componente 6: Iniciativas Adicionales que buscan fortalecer los valores del código de integridad en los servidores públicos de la entidad, a través de sensibilizaciones y herramientas pedagógicas. Esto para prevenir acciones de soborno, conflicto de interés y demás hechos de corrupción.

Además, es importante mencionar que en el componente 5 Atención al Ciudadano todas las acciones que se incorporaron están encaminadas a mejorar la atención al ciudadano. Así mismo se recalca que se quiere seguir sensibilizando al interior y exterior de la entidad sobre los servicios que presta la entidad, lo cual está estipulado en el subcomponente 5 /5.3 Realizar acciones y/o estrategias de sensibilización que apunten a fortalecer el conocimiento del portafolio de trámites y servicios que ofrece la entidad.

PREGUNTA NÚMERO 7

¿Que le parece más importante en una rendición de cuentas de la SSCJ?

Frente a esta pregunta, se evidencia a través de una *gráfica de dispersión (cartelera)*, el énfasis que hace la ciudadanía en que los espacios de rendición de cuentas brinden información sobre la gestión y se haga seguimiento a las inquietudes ciudadanas y compromisos adquiridos. Además de brindar un espacio de diálogo en donde puedan ser escuchados.




INCORPORACIÓN EN EL PAAC

Se incorporan actividades en los distintos subcomponentes del Componente 3: Rendición de Cuentas que garantizan la realización de espacios de diálogo y/o rendición de cuentas, el seguimiento a los compromisos y la implementación de mejoras para estos procesos.

“Reformular la Estrategia de Rendición de Cuentas teniendo en cuenta los lineamientos de Manual Único de Rendición de Cuentas”.

“Realizar el seguimiento a las inquietudes ciudadanas y compromisos adquiridos en los espacios de rendición de cuentas”

“Promover 3 espacios de diálogo y/o rendición de cuentas con la ciudadanía cuya metodología sea participativa, siguiendo los parámetros de la estrategia de rendición de cuentas de la SSCJ”

Elaboró: Iván Felipe Zapata Cuervo-Contratista Oficina Asesora de Planeación 
Diana Lorena Manrique Herrera -Contratista Oficina Asesora de Planeación 
Revisó y aprobó: María Ximena de La Cruz Aguirre-Jefe Oficina Asesora de Planeación 

Enero 17 de 2019