



CONTEXTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia - SDSCJ

Año 2021

Tabla de contenido

1. MARCO ESTRATÉGICO DE LA SDSCJ.....	3
1.1. Misión.....	3
1.2. Visión.....	3
1.3. Objetivos estratégicos.....	4
1.4. Valores y líneas de acción	6
2. ESTRUCTURA ORGÁNICA	7
3. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC....	9
3.1. Objetivo general.....	9
3.2. Objetivos específicos	9
4. DIAGNÓSTICO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA SDSCJ	10
4.1. Contexto estratégico - Diagnósticos	10
a) Un panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad.	10
b) Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.	12
c) Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites.	15
d) Las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas).	16
e) Un diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano.	18
f) Un diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia.	33
g) Fuentes internas y externas con recomendaciones:.....	35
5. CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	35
5.1. Socialización y participación de la ciudadanía y partes interesadas en la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021.....	35
5.2. Áreas responsables.	41
5.3. Presupuesto.	43
5.4. Metas e indicadores.....	43
6. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	44
6.1. Componente 1. Gestión del riesgo - mapa de riesgos de corrupción	45
6.2. Componente 2. Racionalización de trámites	45
6.3. Componente 3. Rendición de cuentas.....	46
6.4. Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	47
6.5. Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública.....	47
6.6. Componente 6. Iniciativas adicionales /plan de gestión de la integridad (en cumplimiento al artículo 2° del decreto 118 de 2018).....	48
7. MONITOREO Y SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	48

INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - SDSCJ formula su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC 2021, 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”*, cuyo artículo 73 señala: *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”*, así mismo atiende los lineamientos de la metodología de *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”* - Versión 2 emitida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación – DNP y el Departamento Administrativo de la Función Pública y se alinea con lo dispuesto en el Plan Estratégico Institucional. Lo anterior, como una de las acciones de la Administración para defensa de lo público, así como del bienestar de quienes hacen parte de la institución y de los ciudadanos.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es una apuesta institucional e instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, busca fortalecer la cultura de la probidad, la transparencia y los comportamientos éticos de sus clientes externos e internos, mediante el fortalecimiento de la gestión del riesgo, rendición de cuentas periódica, participación ciudadana, simplificación de trámites, mejoramiento de la atención al ciudadano a través de la optimización de procesos y procedimientos al interior de la entidad, implementación de mecanismos para la transparencia y acceso a la información y fortalecimiento de la ética en la SDSCJ, de tal manera que se logre claridad en los resultados esperados, eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia en la función pública. A través de la implementación de acciones e iniciativas en cada uno de sus componentes.

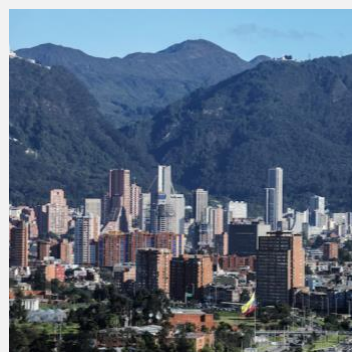
El PAAC está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco (5) políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

1. MARCO ESTRATÉGICO DE LA SDSCJ

La Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia se crea como 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.

1.1. 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.



1.2. Visión

En 2024 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.



1.3. Objetivos estratégicos

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia cuenta con los siguientes objetivos estratégicos derivados del Plan Integral de Seguridad, Convivencia y Justicia-PISCCJ:

1. Diseñar e implementar estrategias y acciones con enfoques transversales de promoción de la cultura ciudadana, género, población vulnerable y territorial, que permitan la reducción de las problemáticas, factores de riesgo y delitos que afectan las condiciones de seguridad, convivencia y justicia en Bogotá.
2. Implementar estrategias de seguridad, convivencia y justicia que permitan cumplir las metas de seguridad establecidas en el Plan Distrital de Desarrollo y enfrentar a la criminalidad y al crimen organizado en las condiciones que lo exija el escenario delictivo en el contexto de la pandemia del Covid-19.
3. Prevenir, atender, proteger y sancionar las violencias contra las mujeres por razón de género y generar las condiciones necesarias para que mujeres y niñas vivan de manera autónoma, libre y segura.
4. Desarrollar programas especiales de protección para que los niños, niñas y jóvenes no sean cooptados e instrumentalizados por estructuras criminales.
5. Implementar estrategias y acciones interinstitucionales orientadas a mejorar la confianza entre la ciudadanía y la institucionalidad a través del fortalecimiento de conductas de auto regulación, regulación mutua, diálogo y participación social y cultura ciudadana que transformen las conflictividades sociales y mejoren la seguridad ciudadana.
6. Fortalecer las estrategias de acceso a la justicia para la ciudadanía que requiere de respuestas frente a servicios de acceso a la justicia, en especial, la articulación de los diferentes operadores del nivel nacional y territorial. Así como la integración y articulación de operadores de justicia no formal y comunitaria.



7. Implementar estrategias para fortalecer la convivencia ciudadana desde la aplicación del Código Nacional de Seguridad y Convivencia.
8. Consolidar un sistema de seguridad de alcance distrital y regional que permita la reducción de los índices de criminalidad en la ciudad basado en el trabajo articulado con organismos de seguridad en temas operativos y de inteligencia, la integración tecnológica preventiva y de soporte a la mitigación de riesgos.
9. Implementar una estrategia conjunta de Bogotá Región, que involucre espacios estratégicos de coordinación, protección a infraestructura estratégica y medio ambiente, articulación de sistemas de inteligencia, judicialización efectiva y reducción de la impunidad, fortalecimiento tecnológico e innovación, información para la toma de decisiones y atención a poblaciones priorizadas.
10. Fortalecer la capacidad Institucional y la gestión administrativa que permita el cumplimiento de la misión institucional.



1.4. Valores y líneas de acción

El Departamento Administrativo de la Función Pública creó un Código de Integridad para ser aplicable a todos los servidores de las entidades públicas de la rama ejecutiva colombiana. Este fue adoptado para los servidores públicos de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia mediante Resolución 125 de 17 de abril de 2018, a través de los valores y líneas de acción que se presentan en la siguiente infografía.

Infografía 1 – Valores y líneas de acción

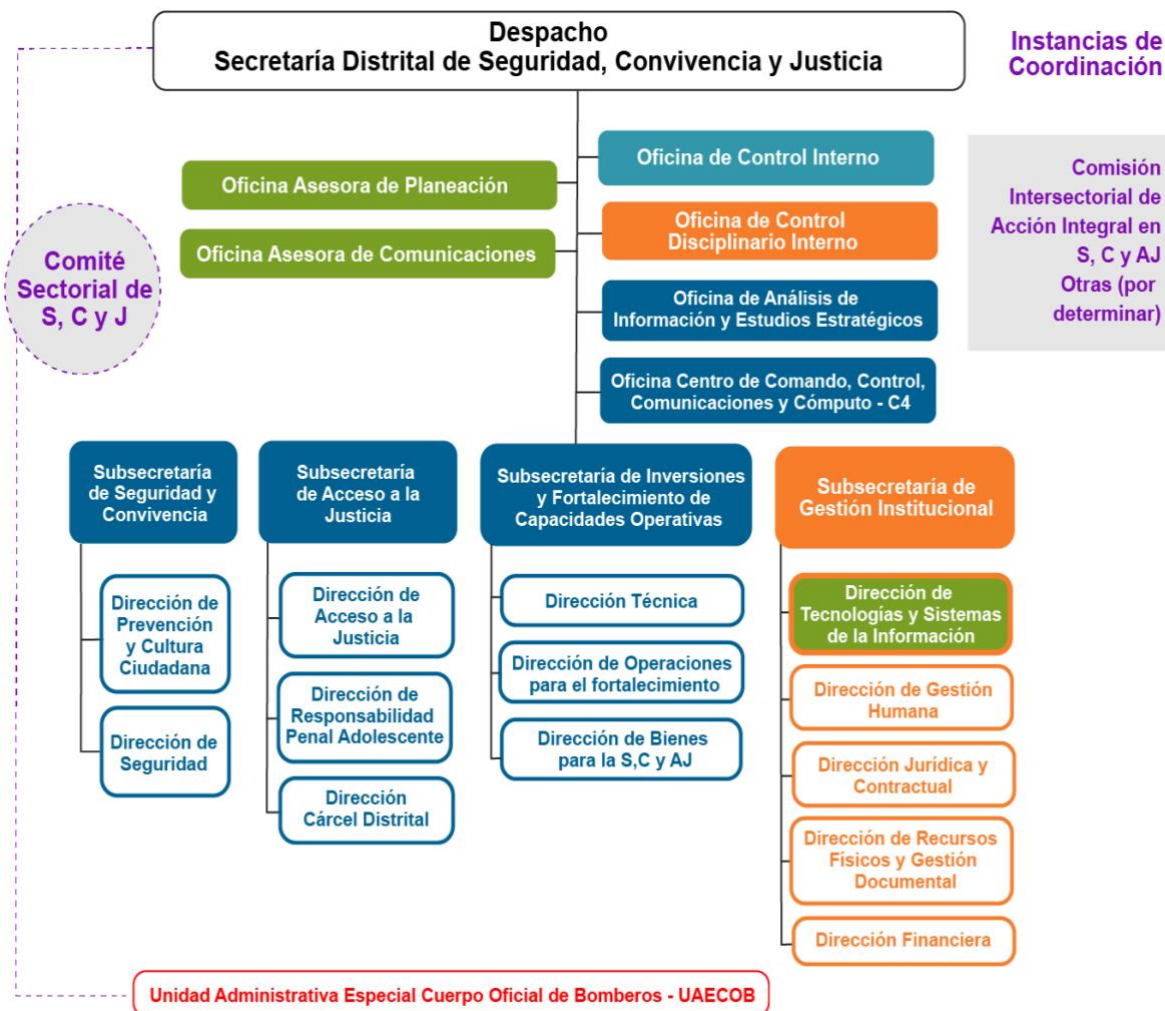


Fuente: Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

2. ESTRUCTURA ORGÁNICA

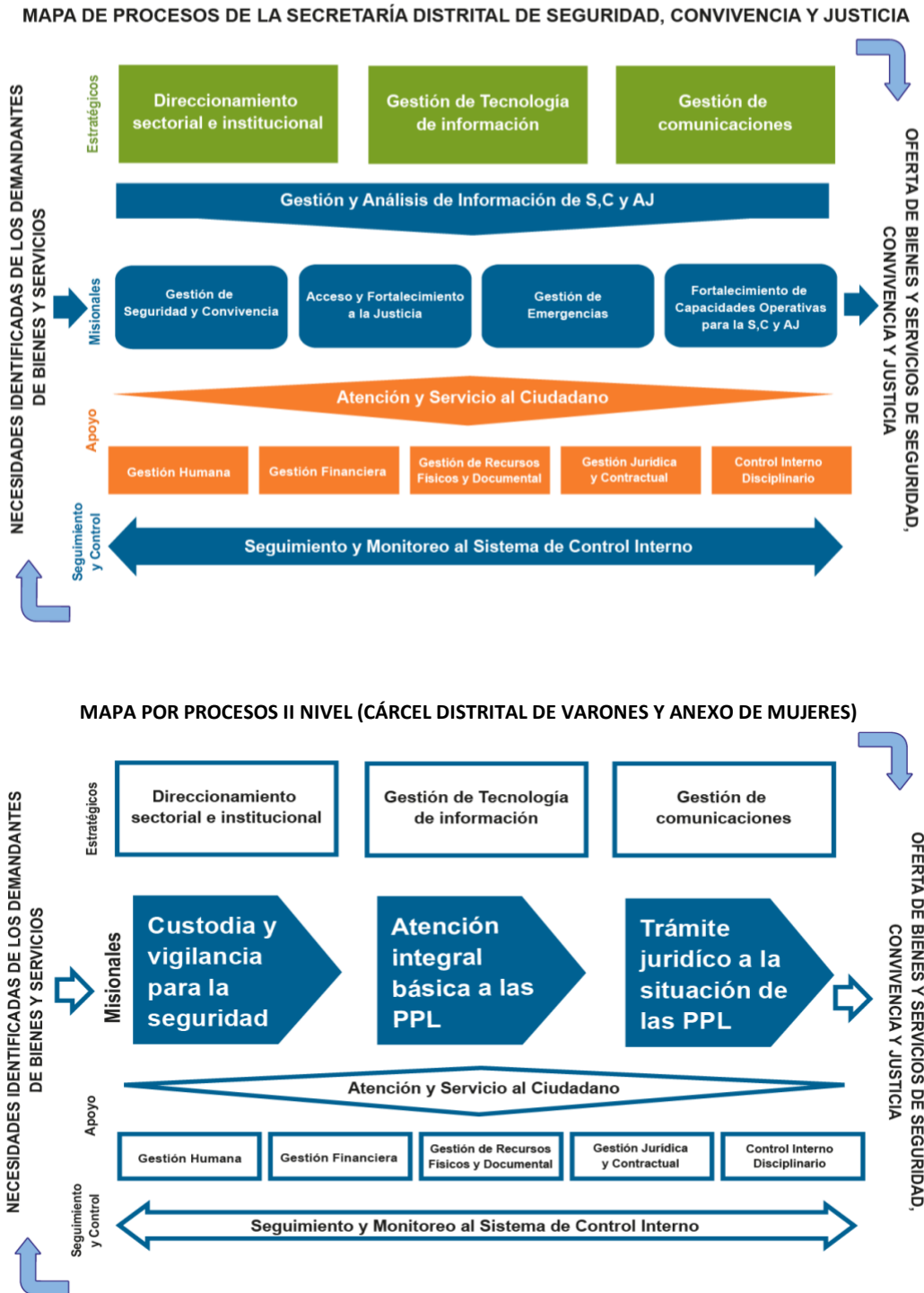
La estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia se estableció mediante el **Decreto 413 de 2016**. A continuación se muestra la estructura orgánica:

Imagen 1. Estructura Orgánica de la SDSCJ



Fuente: Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia

Imagen 2. Mapa de procesos de la SDSCJ



Fuente: Oficina Asesora de Planeación - Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia

3. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC

3.1. Objetivo general

Implementar acciones y 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.

3.2. Objetivos específicos

- ✓ Implementar la Gestión del Riesgo de la entidad, identificando riesgos dirigidos a prevenir o evitar la corrupción.
- ✓ Identificar y racionalizar los trámites u OPAS de la entidad para prestar un servicio más eficiente al ciudadano.
- ✓ Definir mecanismos efectivos de rendición de cuentas y participación ciudadana 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.

4. DIAGNÓSTICO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA SDSCJ

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia -SDSCJ construye su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 siguiendo la metodología y lineamientos del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” - Versión 2.

Por lo tanto, la entidad contempló lo siguiente para su construcción:

4.1. Contexto estratégico - Diagnósticos

a) Un panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad.

La Oficina de Control Interno Disciplinario de la SDSCJ encontró varias las causas recurrentes de presuntas faltas disciplinarias, las cuales se detallan a continuación:

Tabla 1. Causas recurrentes de presuntas Faltas disciplinarias

Causas recurrentes de presuntas Faltas disciplinarias	Total disciplinados (as)
Maltrato/ Irrespeto entre compañeros de trabajo o con otras personas	26
Violación a régimen de prohibiciones	20
Omisión de deberes	15
Incumplimiento de funciones	11
Irregularidades en gerencia de proyectos (fase de ejecución)	10
Irregularidades en supervisión de contratos/convenios (fase de ejecución)	9
Extralimitación de funciones	8
Irregularidades en supervisión de contratos/convenios (fase de planeación)	5
Irregularidades en gestión fiscal	3
Uso o manejo indebido de bienes /elementos asociados al cargo o funciones	3
Abandono del cargo	2
Recibir beneficios adicionales a contraprestaciones legales y convencionales	2
Extorsión	1
Mora en tramitación de derechos de petición	1
Violación a inhabilidades y abandono del cargo	1
Violación a prohibiciones e incumplimiento de funciones	1

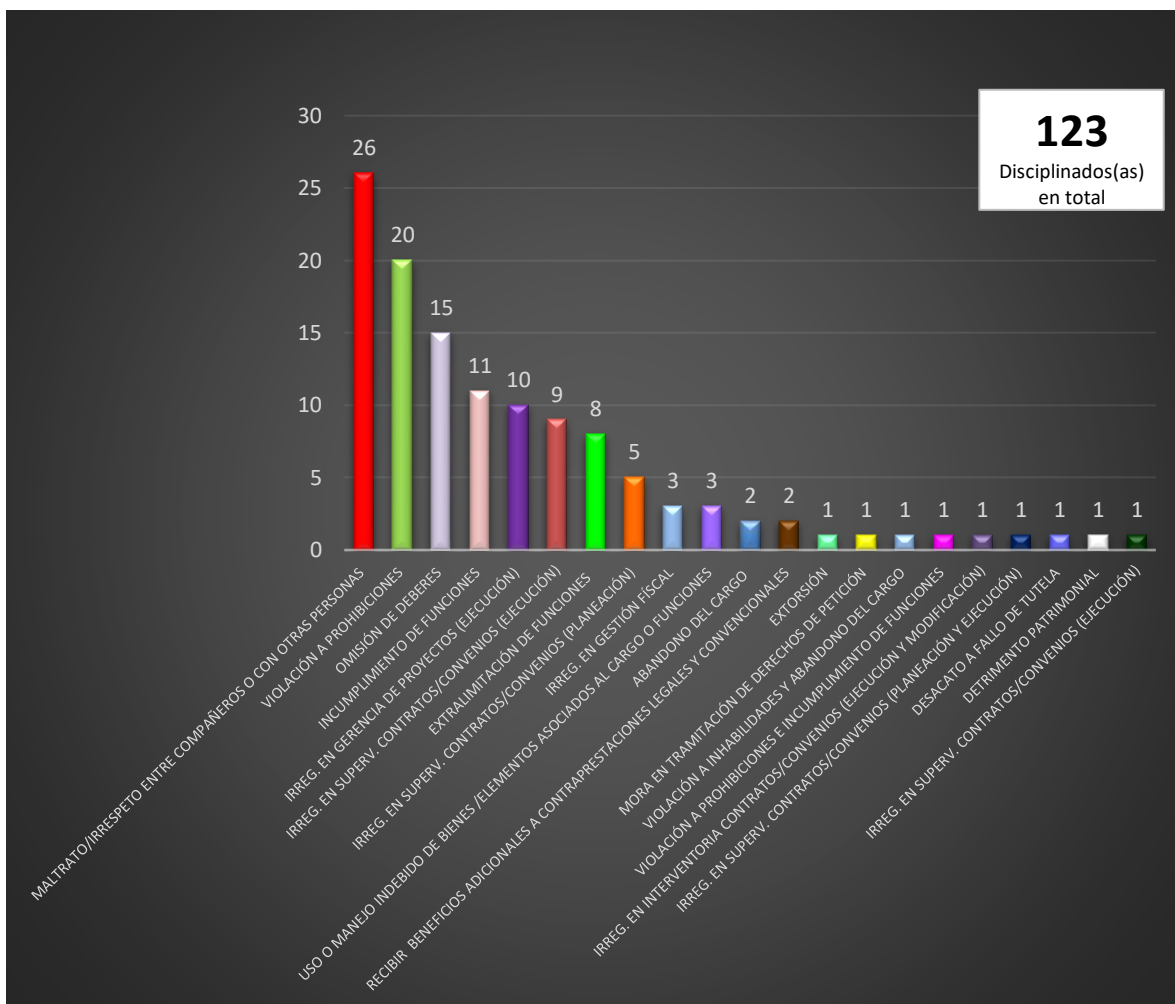


Causas recurrentes de presuntas Faltas disciplinarias	Total disciplinados (as)
Irreg. En interventoria contratos/convenios (ejecución y modificación)	1
Irreg. En superv. Contratos/convenios (planeación y ejecución)	1
Desacato a fallo de tutela	1
Detrimento patrimonial	1
Irreg. En superv. Contratos/convenios (ejecución)	1
Total disciplinados(as)	123

Fuente: Matriz de Procesos y Autos Activos 2020

A continuación se presentan los anteriores resultados, pero ahora de forma gráfica:

Gráfica 1. Presuntas faltas de Disciplinados(as) de la SDSCJ



Como se puede observar en la gráfica anterior, las causas de mayor recurrencia son las relacionadas con “MALTRATO/IRRESPECTO ENTRE COMPAÑEROS O CON OTRAS PERSONAS” con 26 disciplinados(as), seguidas de “VIOLACIÓN A PROHIBICIONES” con otro grupo de 20 disciplinados(as) y además la “OMISIÓN DE DEBERES” con un total de 15 disciplinados(as). Sin embargo, la gráfica también revela que son varias las presuntas faltas con apenas un disciplinado(a).

De este modo y en consonancia con lo anterior, durante el último seguimiento de diciembre de 2020 con relación a los expedientes disciplinarios de la Oficina de Control Disciplinario Interno, se identificaron un total de 113, los cuales se encuentran desagregados de la siguiente forma:

Tabla 2. Expedientes disciplinarios

Estado del expediente disciplinario	Número
Apertura de indagación preliminar	61
Invertigación disciplinaria	40
Cargos o citación a audiencia	8
En averiguación	4
TOTAL	113

Fuente: Matriz de Procesos y Autos Activos 2020

b) Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.

Actualmente la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia – SDSCJ cuenta con un (1) Trámite creado y registrado en el Sistema Único de información de Trámites- SUIT, denominado “**Autorización para ingreso como visitante a la Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres**” el cual establece los pasos para que la persona que desea visitar a un interno, ya sea familiar, allegado, amigo o persona conocida, pueda obtener el permiso para el ingreso a la Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres. Durante la vigencia 2020 se adelantaron las gestiones por parte de la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información y de la Dirección de la Cárcel Distrital para racionalizar dicho trámite.

No se han registrado Otros procedimientos Administrativos -OPAS en el SUIT.

Los servicios de la SDSCJ que se han identificado son los siguientes:

Tabla 3. Servicios de la SDSCJ identificados -2020

PROCESO MISIONAL SDSCJ	SERVICIO	DESCRIPCIÓN
ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA	ATENCIÓN EN CASAS DE JUSTICIA	Centro de atención donde los ciudadanos pueden acceder a los servicios de justicia y ser atendidos por personal calificado de las diferentes entidades para encontrar soluciones a los conflictos. En las Casas de Justicia los ciudadanos pueden recibir orientación y asesoría para resolver conflictos familiares, de convivencia, de arrendamiento, líos con los arriendos, denunciar delitos, etc.
	SERVICIOS DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN	Mecanismo de abordaje pacífico de los conflictos, en el cual dos o más partes resuelven sus diferencias por sí mismas, de una manera autónoma y por la vía del diálogo, con la ayuda de un tercero imparcial (Mediador Profesional), que ha sido aceptado por las partes para cooperar con ellas en la búsqueda de un acuerdo consensuado, presentandose como una alternativa rápida, gratuita y cercana a la ciudadanía. Este servicio de presta en las Casas de Justicia.
	ATENCIÓN PROGRAMA DISTRITAL DE JUSTICIA JUVENIL RESTAURATIVA	Basado en la atención psicosocial, el arte y la pedagogía para la prevención del delito, es un espacio donde, a través de la articulación interinstitucional, se recibe a los adolescentes ofensores, víctimas y familias a quienes les ha sido otorgado un principio de oportunidad, para acompañarlos en el periodo de suspensión para cumplir con los objetivos de la Justicia Restaurativa y así, obtener el archivo del proceso.
	ACTIVIDAD PEDAGÓGICA O PROGRAMA COMUNITARIO	Los infractores del Código Nacional Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, pueden participar en programa comunitario o actividad pedagógica de convivencia para conmutar las multas tipo 1 y 2, siempre que lo soliciten dentro de los 5 días hábiles siguientes a la expedición del comparendo.



<p>ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA</p>	<p>INFORMACIÓN SOBRE LAS PERSONAS TRASLADADAS AL CENTRO DE TRASLADO POR PROTECCIÓN (CTP)</p>	<p>El CTP brinda atención a los ciudadanos que buscan información de su familiar y/o allegado trasladado al mismo. Al CTP son conducidas las personas cuyas vidas estén en riesgo o si sus actuaciones ponen en riesgo a terceros. Los comportamientos que pueden generar un traslado al CTP son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deambular en estado de indefensión o de grave alteración del estado de conciencia por aspectos de orden mental. - Estar bajo los efectos del consumo de bebidas alcohólicas, sustancias psicoactivas o tóxicas. - Estar involucrado en riñas o presentar comportamientos agresivos. Esto incluye actos en contra de las autoridades policiales. - Cuando el traslado sea el único medio para proteger la vida de la persona o de terceros. - Cuando no sea posible trasladar a la persona a su domicilio.
	<p>AUTORIZACIÓN PARA INGRESO COMO VISITANTE A LA CÁRCEL DISTRITAL DE VARONES Y ANEXO DE MUJERES</p>	<p>Obtener permiso para el ingreso a la Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres, como visitante: familiar, allegado, amigo o persona conocida de una persona privada de la libertad -PPL.</p>
<p>GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA</p>	<p>CONFORMACIÓN DE GRUPOS CIUDADANOS COMPROMETIDOS CON LA SEGURIDAD Y CONVIVENCIA</p>	<p>Los Grupos Ciudadanos Comprometidos con la Seguridad y la Convivencia son un activo muy importante del Distrito, dado que conocen y comprenden las dinámicas de sus territorios, cuentan con amplia experiencia y son reconocidos en sus comunidades. Adicionalmente, son claves en la identificación de riesgos y en la gestión de procesos de prevención, mitigación y control de eventos que puedan amenazar la integridad de los habitantes y sus comunidades.</p> <p>Los ciudadanos pueden conformar un grupo de trabajo y junto a la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia encontrar soluciones a los problemas que afectan la convivencia del barrio o localidad.</p>



GESTIÓN DE EMERGENCIAS	LÍNEA 123 DE BOGOTÁ	<p>La Línea de Emergencias 123 de Bogotá atiende todos los incidentes que afectan la seguridad de los bogotanos y aquellas emergencias que viven sus ciudadanos. La Línea de Emergencias 123 de Bogotá trabaja los siete días de la semana y las 24 horas atendiendo los reportes de los ciudadanos.</p>
-------------------------------	----------------------------	--

En la vigencia 2021, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia debe centrar su esfuerzos en identificar y revisar nuevamente sus servicios, desde la caracterización de bienes y servicios de los procesos misionales, para la remisión y concepto de la Función Pública.

c) Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites.

En la vigencia 2020, la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información y la Dirección de la Cárcel Distrital, adelantaron gestiones para la racionalización del único trámite inscrito en el SUIT, el cual es la autorización para ingreso como visitante a la Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres. Se desarrolló servicio digital para que los interesados en realizar visitas a las personas privadas de la libertad- PPL realicen la solicitud de permiso a través de formulario virtual y le puedan hacer seguimiento. Los beneficios que se identificaron inicialmente para su implementación son: Evita el traslado del ciudadano a las instalaciones lo cual le ahorra tiempo y costos en su desplazamiento, mayor agilidad y facilidad en el acceso del trámite para los visitantes (amigos y familiares) de las personas privadas de la libertad – PPL, eliminación de filas y mejora en el entorno exterior de la Cárcel Distrital.

Es importante mencionar que durante el año 2020, debido a la Pandemia por COVID 19, la entidad facilitó el acceso a los servicios de Justicia habilitando canales de atención virtuales como líneas de WhatsApp, correos electrónicos y chat virtual en el sitio web. En cuanto a las actividades pedagógicas del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana también se realizaron de manera virtual.

d) Las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas).

El proceso de rendición de cuentas aporta al desarrollo y mejoramiento continuo de la SDSCJ, en la medida en que potencia el buen gobierno, la eficiencia administrativa, la participación ciudadana, la transparencia y la lucha contra la corrupción, todos ellos elementos centrales en el fortalecimiento de la confianza ciudadana en las instituciones del estado.

En el año 2020, se realizaron consultas ciudadanas que permitieron identificar los temas de mayor interés por parte de la ciudadanía para ser expuestos en los espacios de rendición de cuentas y se llevó a cabo el análisis de las peticiones en la jornada de rendición de cuentas del Sector de Seguridad, Convivencia y Justicia realizada el 4 de noviembre de 2020. A continuación se presentan los temas recurrentes y priorizados por los ciudadanos en los ejercicios mencionados anteriormente:

- Aumento de Pie de Fuerza de la Policía en Bogotá.
- Prevención y difusión del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana
- Participación ciudadana para mejorar el barrio, localidad.
- Percepción de seguridad.
- Ruta Atención Integral Mujer.
- Programa de Seguimiento Judicial al Tratamiento de Drogas.
- Cámaras de video vigilancia en Bogotá.
- Prevención para la disminución del hurto en el SITP (En los buses y paraderos).

El 4 de noviembre de 2020 se realizó la audiencia pública de Rendición de Cuentas Sector Seguridad, Convivencia y Justicia, de manera virtual por Facebook Live, en la cual el Secretario Hugo Acero, junto con su equipo directivo presentó los principales avances que se tuvieron en materia de seguridad en el año. La jornada contó con espacio de respuesta a preguntas ciudadanas. Los temas presentados por el sector en este espacio fueron:

- Cifras Acumuladas de Delitos de Alto Impacto.
- Fortalecimiento de Organismos de Seguridad (Policía, Fiscalía Y Ejército) - Tres nuevos CAI y adecuaciones de los existentes.
- Sede de la Policía Metropolitana de Bogotá.

- Fortalecimiento del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4): Sitios Alternos Multipropósito e Interconectividad.
- Atención a la Violencia en contra de las Mujeres.
- Construcción de tres nuevas URIS - Plan de Mejoramiento de las existentes.
- Fortalecimiento de Equipamientos de Justicia- Casas de Justicia y Centro de Traslado por Protección -CTP.
- Plan de Mejoramiento para la Problemática de Hacinamiento Carcelario en Bogotá.
- Programas para Jóvenes Consumidores de Drogas: Construcción del Lineamiento Distrital para el Abordaje de las Sustancias Psicoactivas.
- Formación de Jóvenes en Riesgo.
- Intervención de Entornos Vulnerables.
- Intervenciones para Prevenir el Hurto de Bicicletas Estrategia de Seguridad “En Bici nos Cuidamos”.
- Fortalecimiento Grupos Ciudadanos.

Adicional, se dio respuesta a las 52 peticiones requeridas por los ciudadanos, las cuales fueron publicadas en el sitio web de la entidad.

Por otro lado, la Subsecretaría de Seguridad y Convivencia y la Subsecretaría de Acceso a la Justicia realizaron aproximadamente 36 diálogos ciudadanos con la comunidad en los meses de octubre, noviembre y diciembre, en donde se permitió escuchar y dar respuesta a inquietudes y sugerencias de la ciudadanía, aprovechando además algunos de los espacios de presupuestos participativos para tratar temas de gestión de la SDSCJ.

Algunos de los temas presentados fueron:

- Trabajar con la ciudadanía para mejorar la seguridad del barrio y localidad.
- Convivencia y consumo de sustancias psicoactivas – Implementación del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana en Bogotá.
- Seguridad y Convivencia.
- Medio ambiente y tenencia responsable de mascotas – Implementación del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana en Bogotá.
- Enfoque de género en la implementación del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.
- Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

- Retos de acceso a la justicia en medios no presenciales.
- Logros y avances de la Casa libertad.
- Dirección de Responsabilidad Penal Adolescente “Deconstruyendo futuros”.

También es importante mencionar que se desarrolló, implementó y actualizó el micrositio de rendición de cuentas en el sitio web de la entidad (<https://scj.gov.co/es/transparencia/rendicion-de-cuentas>) para publicar y documentar información de gestión, convocatorias, sistematizaciones e informes de los espacios de rendición de cuentas 2020 y así mismo disponer de los mecanismos para realizar consultas ciudadanas que permitirán identificar las necesidades de los ciudadanos, reforzando así las prácticas de transparencia y acceso a la información pública de la entidad. Para la vigencia 2021 se propuso actividad para mantener actualizado dicho micrositio.

e) Un diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano.

En aras de fortalecer la gestión orientada a la atención y servicio al ciudadano(a), durante la vigencia 2020 se adelantaron acciones para cualificar al equipo de atención y servicio a la ciudadanía, se prestó la atención en lengua de señas a la población en condición de discapacidad auditiva que lo requirió, se capacitaron a los servidores públicos que ingresaron a la entidad garantizando que tengan las competencias mínimas para orientarse al servicio de la ciudadanía a través de la implementación del Campus Virtual, a 31 de diciembre de 2020 se contó con un total de 698 servidores capacitados.

El equipo de Atención al Ciudadano - Subsecretaría de Gestión Institucional, realiza los Informes mensuales de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias- PQRS, para dar seguimiento y presentar un consolidado en cifras de las PQRS que fueron radicadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y a su vez las que fueron tramitadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha.

A continuación se presentan datos relevantes del seguimiento a las PQRS de la vigencia 2020:

- **Total, de PQRS gestionadas SDSCJ.**

Durante el periodo 1 enero a 31 de diciembre de 2020 ingresaron a la Entidad un total de **17.080** registros de peticiones, para su respectiva evaluación y gestión. De estas, el **62%** que

equivalen a **10.573** peticiones, fueron asignadas e ingresadas en el sistema de gestión documental ORFEO, para respuesta de fondo por ser temas de competencia de la Entidad. El **25%** equivale a **4.208** traslados a otras entidades por competencia. El **13%** equivale a **2.999** peticiones cerradas desde Atención y Servicio al Ciudadano por no petición, por vencimiento de términos y/o por desistimiento.

Tabla 4. Total de PQRS gestionadas en la SDSCJ durante la vigencia 2020

PERIODO	PQRS INGRESADAS	PQRS ASIGNADAS A LA SDSCJ	PQRS TRASLADADAS	PQRS CERRADAS POR NO COMPETENCIA
Enero	908	642	136	130
Febrero	1442	780	185	477
Marzo	1167	743	331	93
Total 1er Trimestre	3517	2165	652	700
Abril	1773	699	765	309
Mayo	1957	857	720	380
Junio	1929	1023	557	349
Total 2do. Trimestre	5659	2579	2042	1038
Julio	1853	1160	453	240
Agosto	1255	945	209	101
Septiembre	1535	1180	273	82
Total 3er Trimestre	4643	3285	935	423
Octubre	1224	1000	173	51
Noviembre	1072	841	188	43
Diciembre	965	703	218	44
Total, 4to Trimestre	3261	2544	579	138
TOTAL, GENERAL	17080	10573	4208	2299

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha

- **Indicador de oportunidad en la respuesta a las peticiones ciudadanas en la SDSCJ.**

Tomando como base el número total de peticiones para ser respondidas durante el periodo de medición y el número de las peticiones (**9617**), respondidas en términos de ley (**9237**), se evidenciaron algunas respuestas fuera de términos de ley, a partir del seguimiento del indicador cuyo objetivo establece *“Determinar el nivel de cumplimiento en los tiempos de entrega, de las respuestas a los requerimientos de los grupos de valor y partes involucradas, con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos normativos relacionados con el trámite de las peticiones”*; a saber:

Tabla 5. Seguimiento del indicador de oportunidad en la respuesta a las peticiones ciudadanas en la SDSCJ - Vigencia 2020

Periodo	Número de PQRS, respondidas en Términos de Ley	Total, de PQRS, para ser respondidas durante el periodo de medición.	%
Enero	291	294	99.0%
Febrero	679	686	99.0%
Marzo	394	414	95.2%
Total 1er Trimestre	1364	1394	97.85%
Abril	784	784	100.0%
Mayo	425	425	100.0%
Junio	818	868	94.2%
Total 2do.Trimestre	2027	2077	97.6%
Julio	856	899	95.2%
Agosto	946	972	97.3%
Septiembre	1094	1192	91.8%
Total 3er Trimestre	2896	3063	94,5%
Octubre	984	1072	91,8%
Noviembre	970	983	98,7%
Diciembre	996	1028	96,9%
Total, 4toTrimestre	2950	3083	95,7%
TOTAL 2020	9237	9617	96,0%

Fuente: Hoja de vida indicador proceso atención y servicio al ciudadano.

A partir del seguimiento realizado para garantizar el 100% de la oportunidad de las respuestas a las PQRS ciudadanas, se puede evidenciar que durante el periodo enero a diciembre de 2020, el tercer trimestre del año presentó un mayor número de respuestas fuera de términos con un indicador porcentual del **94,5%** de cumplimiento. Lo anterior reflejado en peticiones relacionadas con temas de código de seguridad y convivencia, así como temas de acceso a la justicia. Que el cumplimiento del indicador durante para el año fue del **96%**, quedando dentro del rango sobresaliente, de acuerdo al rango de gestión que es de 90% a 100%.

- **PQRS asignadas a la SDSCJ por canal de ingreso.**

Tomando como base las **10.573** peticiones que fueron asignadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para gestionar su respectiva evaluación, trámite y

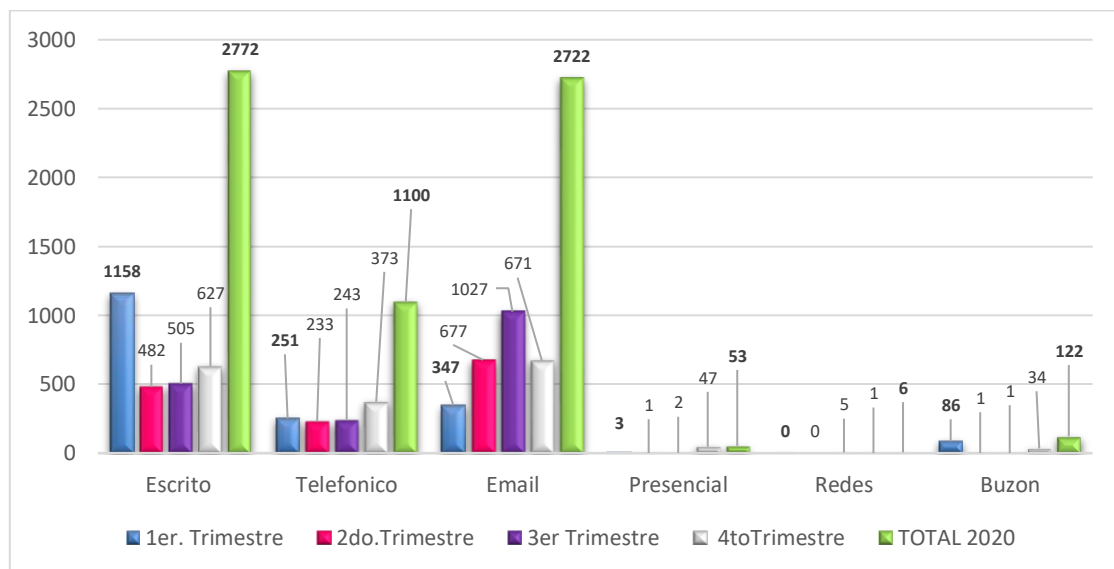
respuesta, vemos que, durante el periodo de 2020, el canal de interacción más utilizado por los ciudadanos para presentar sus peticiones ante la SDSCJ, en el primer trimestre fue el canal escrito con un total de **1158** peticiones. Para el segundo trimestre fue el canal Web con un total de **1185** peticiones. Para el tercer trimestre también predomina el canal Web con **1502** peticiones, seguido del canal e-mail con **1027**. Para el cuarto trimestre de igual forma tenemos el canal Web con **791** peticiones, seguido del canal e-mail **671** peticiones y el canal escrito con **627** peticiones. Se evidencia desde el segundo trimestre el cambio representativo de un canal a otro debido al hecho del aislamiento preventivo suscitado por emergencia sanitaria debido a la pandemia por COVID19, en el marco del cual se habilitaron y fortalecieron los canales no presenciales dispuestos para la atención de ciudadanos en la Entidad.

Tabla 6. PQRS asignadas a la SDSCJ por canal de ingreso - Vigencia 2020

Periodo	Escrito	Web	Telefónico	Email	Presencial	Redes	Buzón	Total
1er. Trimestre	1158	320	251	347	3	0	86	2165
2do.Trimestre	482	1185	233	677	1	0	1	2579
3er. Trimestre	505	1502	243	1027	2	5	1	3285
4to. Trimestre	627	791	373	671	47	1	34	2544
TOTAL 2020	2772	3798	1100	2722	53	6	122	10573

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha

Gráfica 2. PQRS asignadas a la SDSCJ por canal de ingreso - Vigencia 2020



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

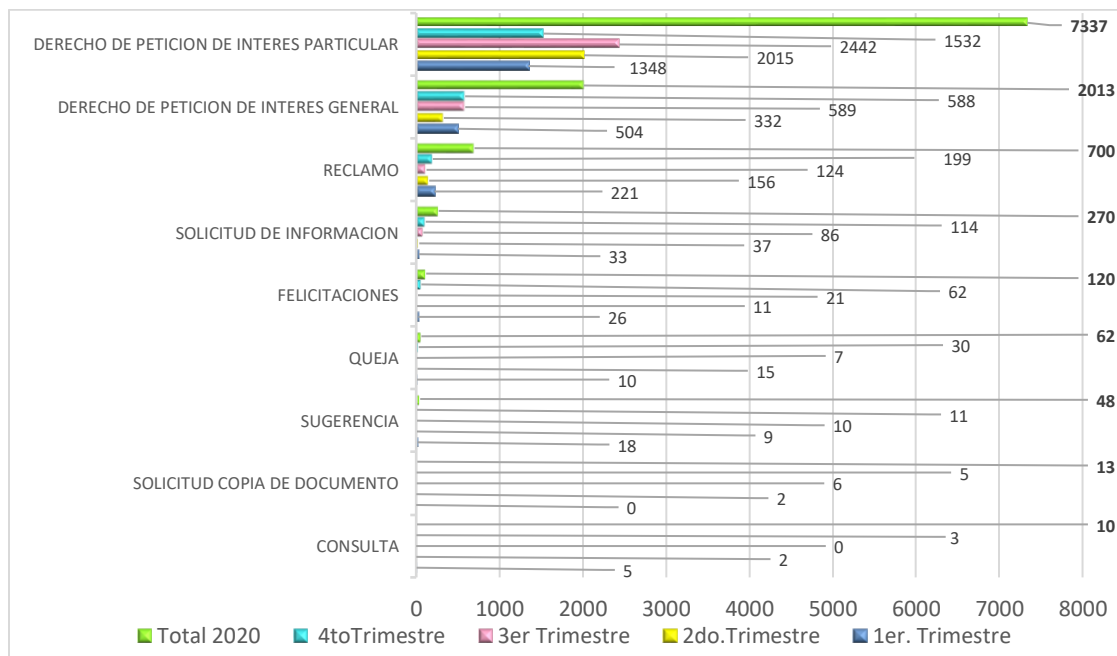
- PQRS asignadas a la SDSCJ por tipología de ingreso.

Durante el periodo enero a diciembre de 2020, la tipología de petición más utilizada por los ciudadanos para tramitar sus solicitudes ante la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia es el Derecho de Petición de Interés Particular, con un total de **7337** peticiones de las **10573** radicadas, esto se debe a que la gran mayoría de las peticiones que ingresan a la entidad corresponden a las Personas Privadas de la Libertad que se encuentra en la Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres, así como los temas relacionados con el código de seguridad y convivencia.

Tabla 7. PQRS asignadas a la SDSCJ por tipología de ingreso.

PERIODO	INTERES PARTICULAR	INTERES GENERAL	FELICITACIONES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACION	SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTO	SUGERENCIA	CONSULTA	TOTAL
1er. Trimestre	1348	504	26	10	221	33	0	18	5	2165
2do. Trimestre	2015	332	11	15	156	37	2	9	2	2579
3er. Trimestre	2442	589	21	7	124	86	6	10	0	3285
4to. Trimestre	1532	588	62	30	199	114	5	11	3	2544
Total 2020	7337	2013	120	62	700	270	13	48	10	10573

Gráfica 3. PQRS asignadas a la SDSCJ por tipología de ingreso.



Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

- **Temas reiterativos durante el periodo Enero - Diciembre 2020.**

De las **10573** peticiones que ingresaron a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para respuesta de fondo, se identifican a continuación los **32** temas reiterativos o recurrentes:

Imagen 3. Temas reiterativos durante la vigencia 2020

Casas de Justicia	Jurídica Beneficios Personales	Seguridad Local y Problemáticas Asociadas.	Aglomeraciones	Servicio y Atención por parte del Operador	Certificado de Llamadas a Línea de Emergencia 123
Liquidación de Comparendos y Cursos Pedagógicos	Atención Integral Capacitación y Ocupación	Atención Integral Salud	Tierreros	Delito Extorsión Hurto Y Lavado De Activos	Administrativo Mantenimiento de Celdas del Pabellón
Seguridad en Entornos Escolares	Cámaras de Vigilancia	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Presencia del Sistema Integral de Seguridad y Emergencias	Asuntos Administrativos	Parques
Expendio y Microtráfico	Jueces de Paz y Conciliadores en Equidad	Análisis de Información y Estudios Estratégicos	Información Jurídica	Atención Integral Visitas	Asuntos Disciplinarios
Infraestructura Bienes Edificios	Unidad Permanente de Justicia/Centro de traslado por Protección	Bitácoras (Contenido de la Llamada)	Eficiencia del Servicio	Normatividad de la Línea 123	Jurídica Información de Juzgados

Por otro lado, el equipo de Atención al Ciudadano - Subsecretaría de Gestión Institucional realiza los Informes de medición de satisfacción de la ciudadanía para evaluar y conocer el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos frente a la atención que reciben por parte de los servidores, mediante la aplicación de las distintas estrategias establecidas para ello.

Los instrumentos de medición utilizados son los siguientes:

1. **Encuesta de satisfacción atención a la ciudadanía**, documento oficial que el equipo de atención al ciudadano de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia implementa para la medición del nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a la atención realizada por el equipo de atención y servicio al ciudadano en la Entidad.

Ficha técnica: La Encuesta está compuesto por un cuestionario de seis (6) preguntas con respuesta cerrada, donde se evalúa el grado de satisfacción de los ciudadanos

frente a la atención realizada por el equipo de atención y servicio al ciudadano de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

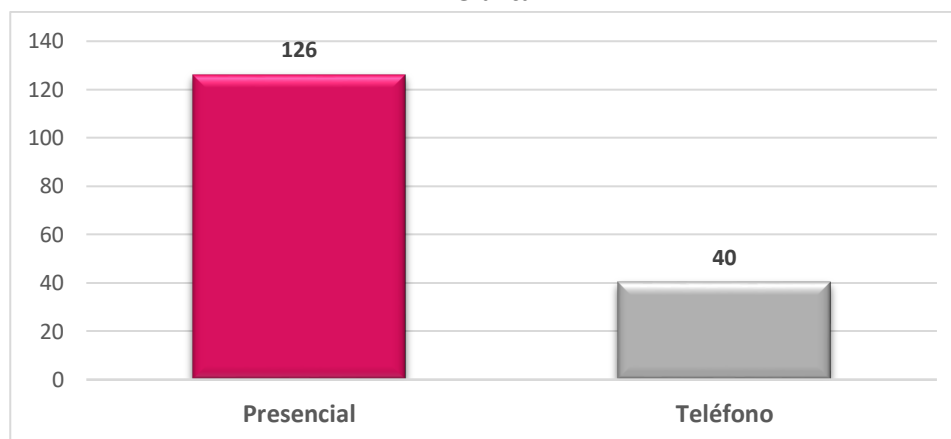
- 2. Satisfacción en casas de justicia.** La satisfacción del usuario en las Casa de Justicia es medida por medio de un digitador electrónico en el que las personas oprimen y evalúan su experiencia en el equipamiento durante la atención presencial. A partir de las medidas de aislamiento por la pandemia COVID19, se estableció un instrumento nombrado como Encuesta de satisfacción de atención no presencial, el cual se realiza a las personas que son atendidas en los canales no presenciales.

Resultados de los instrumentos de medición: Los resultados de los instrumentos aplicados a los ciudadanos durante la vigencia 2020 son los siguientes:

- 1. ENCUESTA.** Durante el periodo 1 enero a 31 de diciembre de 2020, se implementó la herramienta de Encuesta de Satisfacción de Atención a la Ciudadanía para evaluar y conocer el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos frente a la atención que prestan los servidores de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia; a continuación, se mencionan los resultados de los **ciento sesenta y seis (166)** ciudadanos encuestados durante el periodo:

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

Gráfica 4.

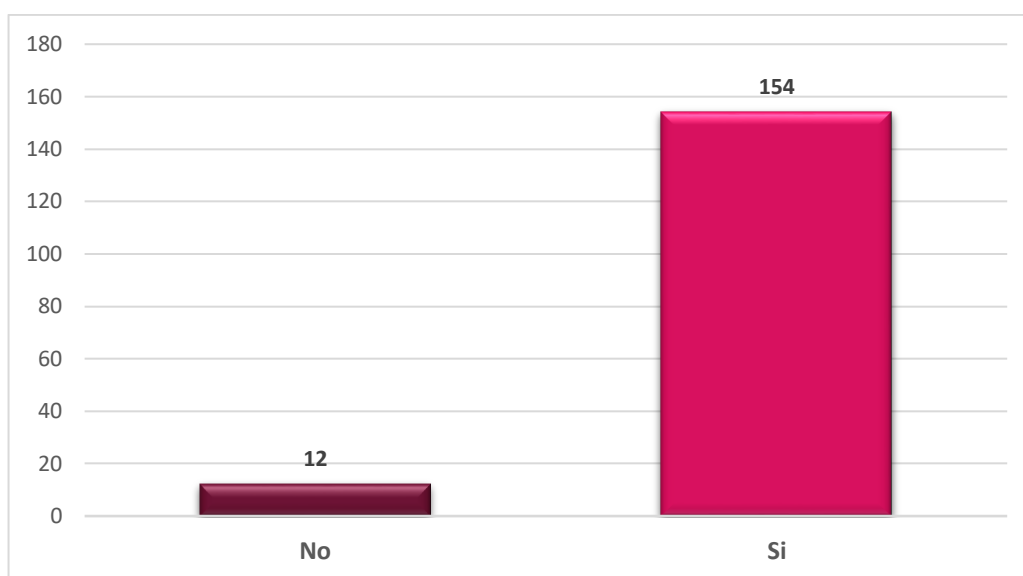


Fuente: Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

Análisis. Del **100%** de los **166** ciudadanos que se contactaron durante la vigencia 2020 con la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, utilizaron los canales presencial y telefónico; siendo el canal presencial, el de mayor representación con un porcentaje del **76%** frente a un **24%** de ciudadanos que utilizaron el canal telefónico.

¿Recibió respuesta oportuna a su solicitud?

Gráfica 5.



Fuente: Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

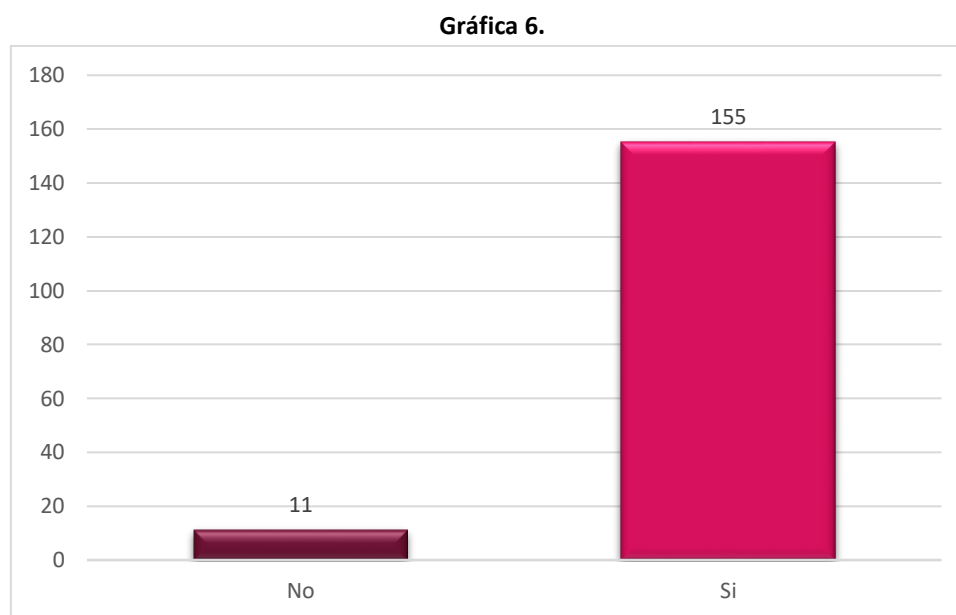
Análisis. De los **166** ciudadanos que fueron encuestados durante la vigencia 2020, el **93%** manifestó que recibió respuesta oportuna a su solicitud realizada mediante los canales presencial y telefónico de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, frente a un **7%** que manifiestan no haber recibido respuesta oportuna a su solicitud manifestando lo siguiente:

“Esta línea solo se limita pedir los mismos datos cada vez que uno escribe para contactarse y de ahí no realizan ningún tipo de comunicación aceriba, llevo 4 días comunicándome por este medio y no ha sido posible recibir atención realmente buena.”

“No asistir a una cita telefónica es tan irrespeto, como escupirle a uno en la cara. No lo veo como un buen ejemplo para la Secretaría de CONVIVENCIA.”

“Esta línea solo se limita pedir los mismos datos cada vez que uno escribe para contactarse y de ahí no realizan ningún tipo de comunicación aceriba, llevo 4 días comunicándome por este medio y no ha sido posible recibir atención realmente buena.”

¿La persona que le atendió lo escuchó atentamente?



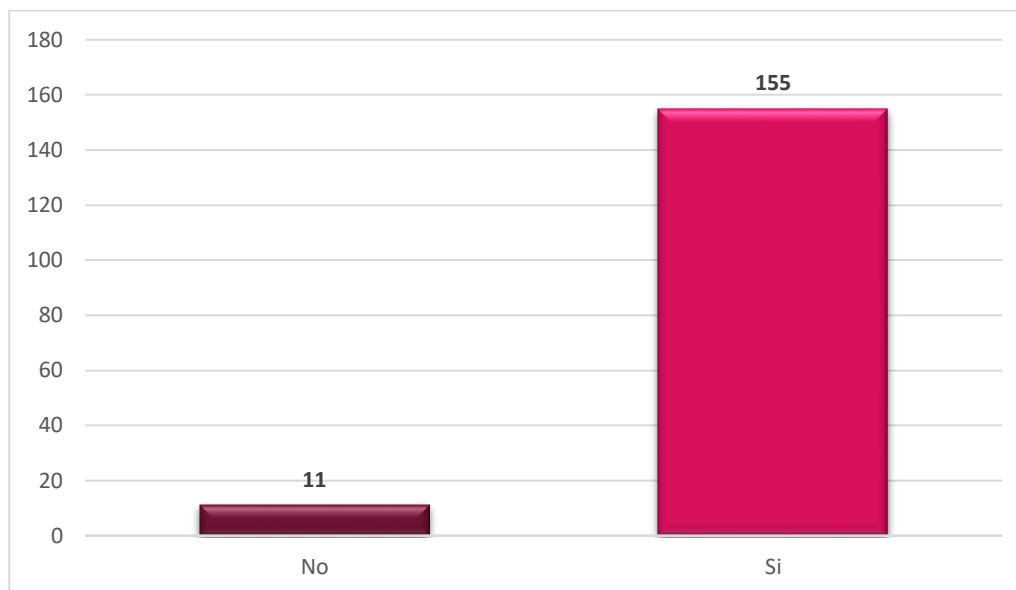
Fuente: Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

Análisis. El 93% de los 166 ciudadanos encuestados durante el periodo enero a diciembre de 2020, afirman que la persona que lo atendió escucho atentamente su solicitud respecto al trámite requerido, frente al 7% de ciudadanos que manifestaron no fueron escuchados atentamente por quien les atendió o no fueron realmente atendidos en algunas oportunidades, por cuanto las sedes donde se presentaron para atención presencial no estaban disponibles, debido a la emergencia sanitaria y aislamiento en el que se encontraba la ciudad por la pandemia del COVID19.



¿Entendió su solicitud y le orientó adecuadamente?

Gráfica 7.



Fuente: Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

Análisis. El **93%** de los **166** ciudadanos encuestados durante el periodo enero a diciembre de 2020, afirman que la persona que lo atendió entendió su solicitud y le orientó adecuadamente, frente al **7%** de ciudadanos que manifestaron no fueron orientados adecuadamente, de acuerdo con su solicitud.

Frente a la orientación adecuada algunos ciudadanos manifestaron:

“Me atendieron excelentemente, y tienen calidad humana.”

“me sentí muy bien atendido, fue clara la información. gracias”

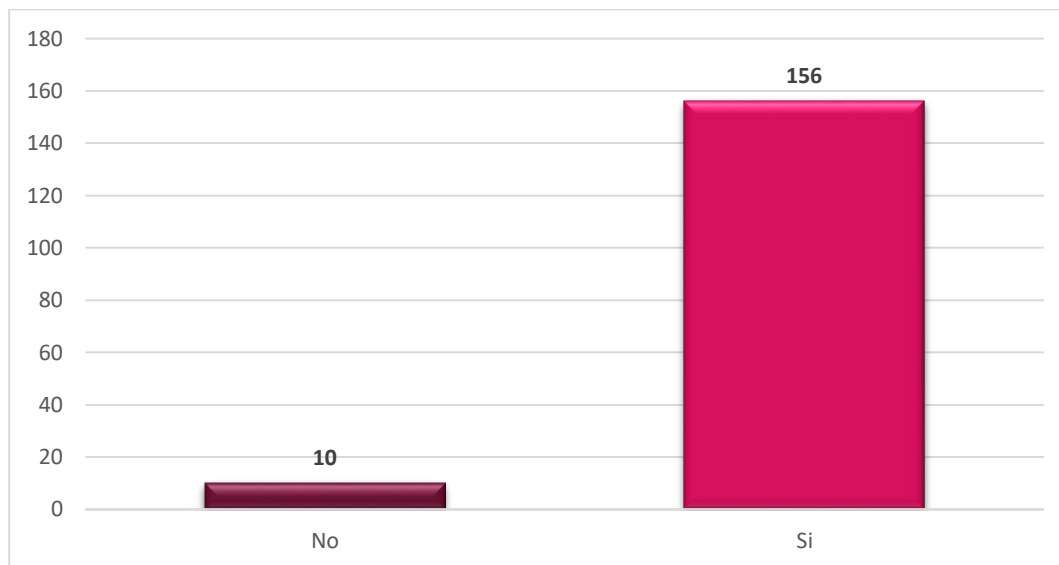
“Amabilidad y compromiso ético- profesional”

“La oficina y sus funcionarios son muy colaboradores. Gracias”

“Felicitación a la atención fue excelente es muy raro encontrar un trato bueno.”

¿Se expresó de forma clara?

Gráfica 8.



Fuente: Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

Análisis. El **94%** de los **166** ciudadanos encuestados durante el periodo enero a diciembre de 2020, afirman que la persona que lo atendió se expresó de forma clara, frente al **6%** de ciudadanos que mencionan que la persona que les atendió no se expresó en forma clara, manifestando lo siguiente:

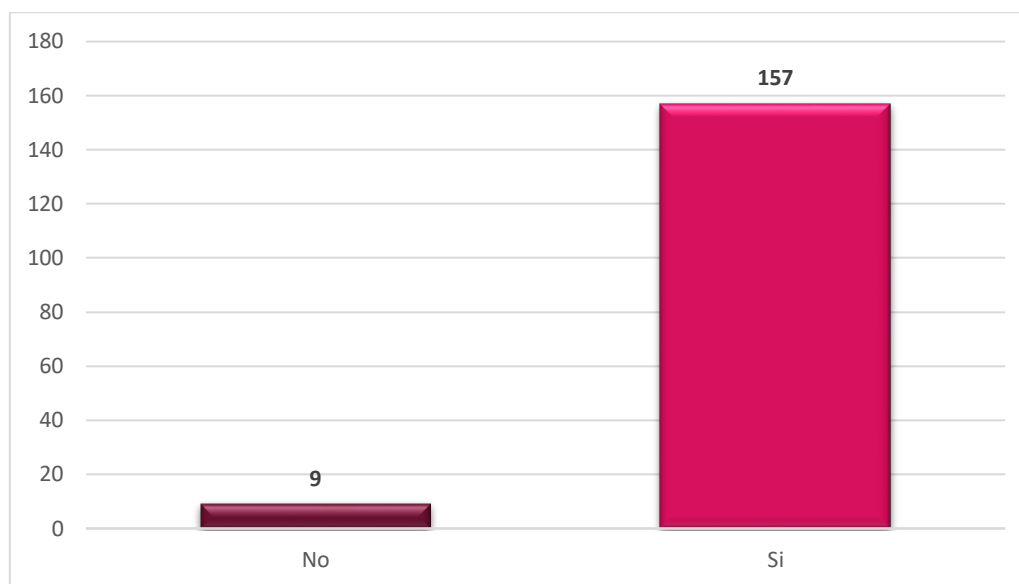
“Estoy solicitando que se active una cámara de seguridad del parque de la araña de la localidad de Tunjuelito en el barrio Venecia, la inseguridad es total, y la señora que me contesto le parecía muy gracioso que le afirmara que la que hizo que colocaran las dos cámaras insistiendo en la administración anterior fui yo, todos critican, pero nadie actúa, por ello como el chiste...”

“Esta línea solo se limita pedir los mismos datos cada vez que uno escribe para contactarse y de ahí no realizan ningún tipo de comunicación aceriba, llevo 4 días comunicándome por este medio y no ha sido posible recibir atención realmente buena.”

“No asistir a una cita telefónica es tan irrespeto, como escupirle a uno en la cara. No lo veo como un buen ejemplo para la Secretaria de CONVIVENCIA.”

¿Fue amable?

Gráfica 9.



Fuente: Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

Análisis. El 95% de los 166 ciudadanos encuestados durante el periodo enero a diciembre de 2020, afirman que la persona que lo atendió fue amable, frente al 5% de ciudadanos que mencionan que la persona no fue amable durante la atención a su solicitud.

Frente a la amabilidad algunos ciudadanos manifestaron:

“La oficina y sus funcionarios son muy colaboradores. Gracias”

“Amabilidad y compromiso ético- profesional”

“Estoy solicitando que se active una camara de seguridad del parque de la araña de la localidad de tunjuelito en el barrio venecia, la inseguridad es total, y la señora que me contesto le parecia muy gracioso que le afirmara que la que hizo que colocaran las dos

camaras insistiendo en la administracion anterior fui yo, todos critican pero nadie actuan, por ello como el chiste,”

2. MEDIDORES DE SATISFACCIÓN.

La Dirección de Acceso a la Justicia de la SDSCJ durante el año 2020 y teniendo en cuenta la situación de anormalidad suscitada por la emergencia sanitaria y al cierre preventivo de las casas de justicia traslado su gestión a los medios no presenciales.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Centro de Recepción e Información (CRI) Virtual se convirtió en unas de las estrategias prioritarias para garantizar la adecuada orientación de servicios de acceso a la justicia en el Distrito Capital.

Frente a dicha atención virtual se han venido realizando ejercicios de medición de la satisfacción mediante encuestas que se remiten por correo electrónico a los ciudadanos que son atendidos. Esta operación se hace semanalmente conforme a las atenciones que se efectúan semana a semana. Finalmente, se realiza un seguimiento al envío.

Frente a los resultados obtenidos durante la presente vigencia, las preguntas que se tienen en cuenta en las encuestas de satisfacción están orientadas a: Calidad de la atención y Calidad de la remisión. Que se destacan a continuación.

- Califique de 1 a 5 la atención brindada en el CRI, Chat virtual, líneas de WhatsApp y Correo electrónico de la Dirección de Acceso a la Justicia. (Donde 1 es Pésimo y 5 es Excelente)
- ¿Siguió la recomendación brindada para contactar el servicio de la entidad responsable que puede solucionar su necesidad? Ej, ingresar a la página web, llamar a una línea, enviar un correo, ingresar a un chat, entre otras opciones.
- ¿La entidad a la que fue remitido fue la adecuada para solucionar su conflicto?
- ¿La remisión realizada por el CRI fue adecuada?

Ahora, conforme a la información reseñada por las Encuestas de Satisfacción de los Canales de Atención No Presencial, para el año 2020 y teniendo en cuenta la emergencia sanitaria decretada en territorio nacional, durante dicho año 3288 personas contestaron la encuesta, las cuales como concluyó la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos en

sus seguimientos, no alcanzaron un valor representativo ya que muchos ciudadanos atendidos no responden la encuesta.

Para enfrentar este inconveniente, desde el mes de abril se comenzó a realizar el envío, sistematización y seguimiento de las encuestas de satisfacción a los ciudadanos atendidos virtualmente. En este seguimiento, se remite la encuesta a cada ciudadano registrándose si se diligenció para:

1. Descartar un segundo envío de la encuesta y
2. Para identificar conflictos sobre la información del correo electrónico suministrado.

Aunque las encuestas se siguen enviando sin falta a todos los ciudadanos atendidos, el número de encuestas contestadas por los ciudadanos representó sólo el **15,1%** de las atenciones virtuales totales, en el último semestre del año 2020.

Respecto a la calificación de la atención, los datos procesados durante los meses de abril a junio de 2020 demuestran una calificación de 3,33, para los meses de julio a septiembre el promedio de respuesta alcanzó el 3,39. Finalmente, del periodo de octubre a diciembre, el promedio subió a 3,66.

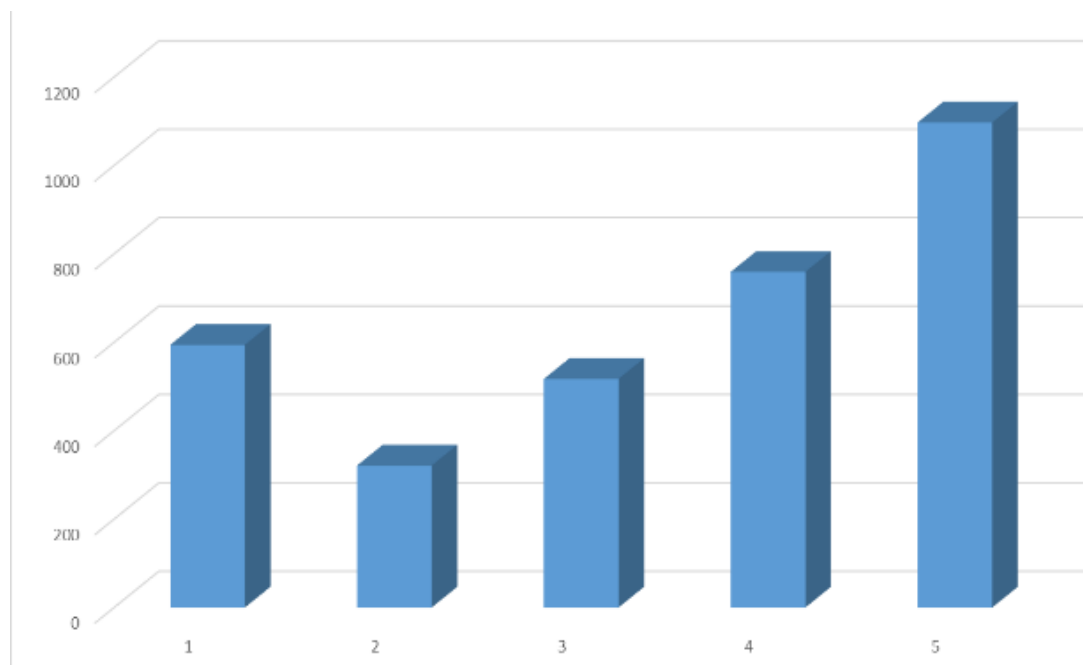
Tabla 8. Calificación atención en CRI virtual

PERIODO	CALIFICACIÓN
Abril - Junio	3,33
Julio - Septiembre	3,39
Octubre - Diciembre	3,66
PROMEDIO 2020	3,43

Fuente: Información general sobre las Encuestas de Satisfacción en 2020 de la Dirección de Acceso a la Justicia, para la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos, datos sujetos a verificación del autor.

De esta manera, el **33,3%** de los ciudadanos que contestaron manifiestan haber recibido una excelente atención, mientras el **18%** se mostró totalmente insatisfecho con la misma, como se evidencia a continuación:

Gráfica 10. Representación de las calificaciones otorgadas a la atención



Fuente: Información general sobre las Encuestas de Satisfacción en 2020 de la Dirección de Acceso a la Justicia, para la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos, datos sujetos a verificación del autor.

Resultados año 2020

- Calidad de la atención: Los datos procesados durante el periodo en mención arrojan que de una calificación de 1 a 5 sobre la calidad de la atención brindada, el promedio de respuesta alcanzó el 3,43. El anterior promedio es resultado de un aumento progresivo de la calificación promedio desde abril que comenzó la implementación de las encuestas de satisfacción.
- Calidad de la remisión: De acuerdo con la información suministrada 9 de cada 10 ciudadanos que contestaron la encuesta siguieron la recomendación del CRI para solucionar el conflicto consultado en la virtualidad, tal como lo describe la siguiente tabla:

Tabla 9. Respuesta pregunta ¿Siguió la recomendación brindada para contactar el servicio de la entidad responsable que puede solucionar su necesidad?

¿Siguió la recomendación brindada para contactar el servicio de la entidad responsable que puede solucionar su necesidad?	
NO	10.19%
SI	89.81%

Fuente: Información general sobre las Encuestas de Satisfacción en 2020 de la Dirección de Acceso a la Justicia, para la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos, datos sujetos a verificación del autor.

Asimismo, de ese **89,74%** que siguió la recomendación del CRI, el **56,57%** manifestó que la entidad a la que fue remitido fue la adecuada para solucionar su conflicto.

En las observaciones generales se observa una tendencia a manifestar que si bien se puede ofrecer una adecuada orientación y redireccionamiento en el CRI, en el momento de acudir a la entidad correspondiente no se ve atendida la necesidad del ciudadano y este manifiesta su descontento general con la atención. Las calificaciones negativas responden en gran medida a la eficacia de los procesos que consultan los ciudadanos, los cuales son tramitados por las entidades operadoras.

Finalmente, es recomendable promover con la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Análisis una herramienta de retroalimentación con los ciudadanos para seguir las recomendaciones que se hacen en el Formulario de Atención Virtual y Formulario de Satisfacción Seguimiento.

f) Un diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia.

- **Resultados de la Auditoría Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA realizada por la Procuraduría General de la Nación**

Frente al avance en la implementación de la Ley de Transparencia, la Procuraduría General de la Nación, como órgano garante de la Ley 1712 del 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y en el marco de una estrategia de control, vigilancia y sanción, sobre los sujetos obligados a dicha Ley, remitió el **28 de agosto de 2020** mediante radicado No. 20205410389001, los resultados de la Auditoría del Índice de Transparencia y Acceso a

la Información – ITA, del Periodo 2019-Semestre 2, cuyo Puntaje para esta Secretaría fue **99 sobre 100 puntos** en el nivel de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, frente a la responsabilidad de publicar y hacer disponible la información, así mismo la entidad subsanó los puntos en los que no se había podido demostrar evidencias.

Dichos resultados permiten evidenciar que la SDSCJ ha venido dando cumplimiento a la publicación y actualización de la información en el botón de transparencia y acceso a la información pública, y es importante que se mantenga en las próximas vigencias aplicando mecanismos internos de monitoreo, seguimiento, control y evaluación.

- **Avances en el monitoreo y seguimiento al botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública del sitio web, para dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014**

En la vigencia 2020, la Oficina Asesora de Planeación realizó monitoreos mensuales al botón de Transparencia y Acceso a la Información pública, usando como herramienta de control la Matriz de Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Resolución MinTIC 3564 de 2015, creada por la Procuraduría General de la Nación. Con corte a 31 de diciembre, los resultados arrojaron un **avance del 95%** en la actualización de los ítems requeridos por la Ley. En todos los monitoreos realizados se generaron observaciones a las diferentes dependencias para el cumplimiento de la actualización y publicación.

La Oficina de Control Interno realiza los informes de auditoría de seguimiento a la Ley 1712 de 2014, ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional. De acuerdo con los resultados del seguimiento para el cuarto trimestre de 2020, frente al cumplimiento de la Ley de Transparencia se encontraron algunos ítems pendientes por actualizar como la sección de: convocatorias, Información para niñas, niños y adolescentes, Publicación de la ejecución de contratos y el Índice de Información Clasificada y Reservada.

Es importante que para la vigencia 2021 la entidad continúe implementando mecanismos de monitoreo, seguimiento y control a la Ley 1712 de 2014, preste especial atención a las secciones que presentaron retrasos en la actualización y aplique lo establecido en nuevos lineamientos como lo son: la Resolución 1519 del 2020 de MINTIC *"por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"*, y la Resolución 753 de 2020 de la Secretaría General

“Por la cual se modifica la Resolución 233 del 08 de junio de 2018 “Por la cual se expiden lineamientos para el funcionamiento, operación, seguimiento e informes de las Instancias de Coordinación del Distrito Capital”, en la cual se indican las directrices para la actualización en el sitio web de la información referente a las instancias de coordinación.

g) Fuentes internas y externas con recomendaciones:

Adicional, para la construcción del PAAC se han tenido en cuenta las recomendaciones de informes o reportes de la Oficina de Control Interno, la Veeduría Distrital, la Secretaría General, el Índice de Transparencia de Bogotá-ITB, y resultados del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión -FURAG, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG.

5. CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

5.1. Socialización y participación de la ciudadanía y partes interesadas en la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia realizó la publicación en el sitio web, de la versión preliminar de su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 y así mismo invitó a la ciudadanía y partes interesadas a participar en la construcción del mismo, a través del sitio web, redes sociales y correos electrónicos.

El mecanismo virtual utilizado para recoger los aportes de los ciudadanos y partes interesadas consiste en un formulario con preguntas asociadas a los componentes del PAAC en general y algunas específicas para la gestión del riesgo, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública. Para la formulación de las preguntas y de la aplicación del ejercicio se tuvieron en cuenta los lineamientos del documento “Iniciativas para fortalecer el proceso participativo de formulación de Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC”, emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, específicamente lo relacionado a los Retos Públicos Virtuales. Por lo que llevó a cabo lo siguiente:

- Se definió el alcance de las temáticas sometidas a consideración de la ciudadanía, por lo que se determinó recoger ideas para todos los componentes del PAAC en 5 preguntas.
- Se estableció la población objetivo que en este caso fue ciudadanía en general, ciudadanos de las instancias de participación ciudadana que trabajan por la seguridad y convivencia de la ciudad identificados por la Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana de la SDSCJ, y ciudadanos y grupos de interés identificados por la Subsecretaría de Acceso a la Justicia de la SDSCJ.
- La entidad publicó a través de diferentes canales virtuales como el sitio web, redes sociales y correos electrónicos el reto y determinó recoger los aportes ciudadanos hasta el 20 de enero.
- Luego se sistematizaron los resultados y se analizaron las ideas para incluir las propuestas ciudadanas pertinentes en el PAAC.
- Finalmente se publicaron los resultados del ejercicio participativo en el sitio web en: <https://bit.ly/3tchlZy>

También se determinó como segunda opción que los interesados enviarán los aportes o comentarios del proyecto PAAC al correo rendicuentas@scj.gov.co

A continuación, se describen las publicaciones realizadas por los distintos medios:

1. Página Web: el 12 de enero de 2021 se publicó noticia y banner en el Home del sitio web de la SDSCJ invitando a toda la ciudadanía, trabajadores y partes interesadas a participar en la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021. La noticia contiene enlaces para que las personas puedan realizar lo siguiente:

- Consultar la versión preliminar del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021: [descarga aquí](#).
- Consultar la matriz de riesgos de corrupción 2020: [descarga aquí](#).
- Consultar el resumen sobre los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano en el siguiente enlace: <https://spark.adobe.com/page/M7frXzF8d4zin/>
- **Realizar aportes** siguiendo cualquiera de las siguientes opciones:
 - Respondiendo formulario virtual: bit.ly/2LquJU
 - Enviando los aportes al correo rendicuentas@scj.gov.co



Evidencias:

Link de la noticia: <https://scj.gov.co/es/noticias/participa-la-construcci%C3%B3n-nuestro-plan-anticorrupci%C3%B3n-y-atenci%C3%B3n-al-ciudadano-2021>

Imagen 4. Pantallazo de publicación de noticia en sitio web:



Imagen 5. Pantallazo de publicación de banner en sitio web:



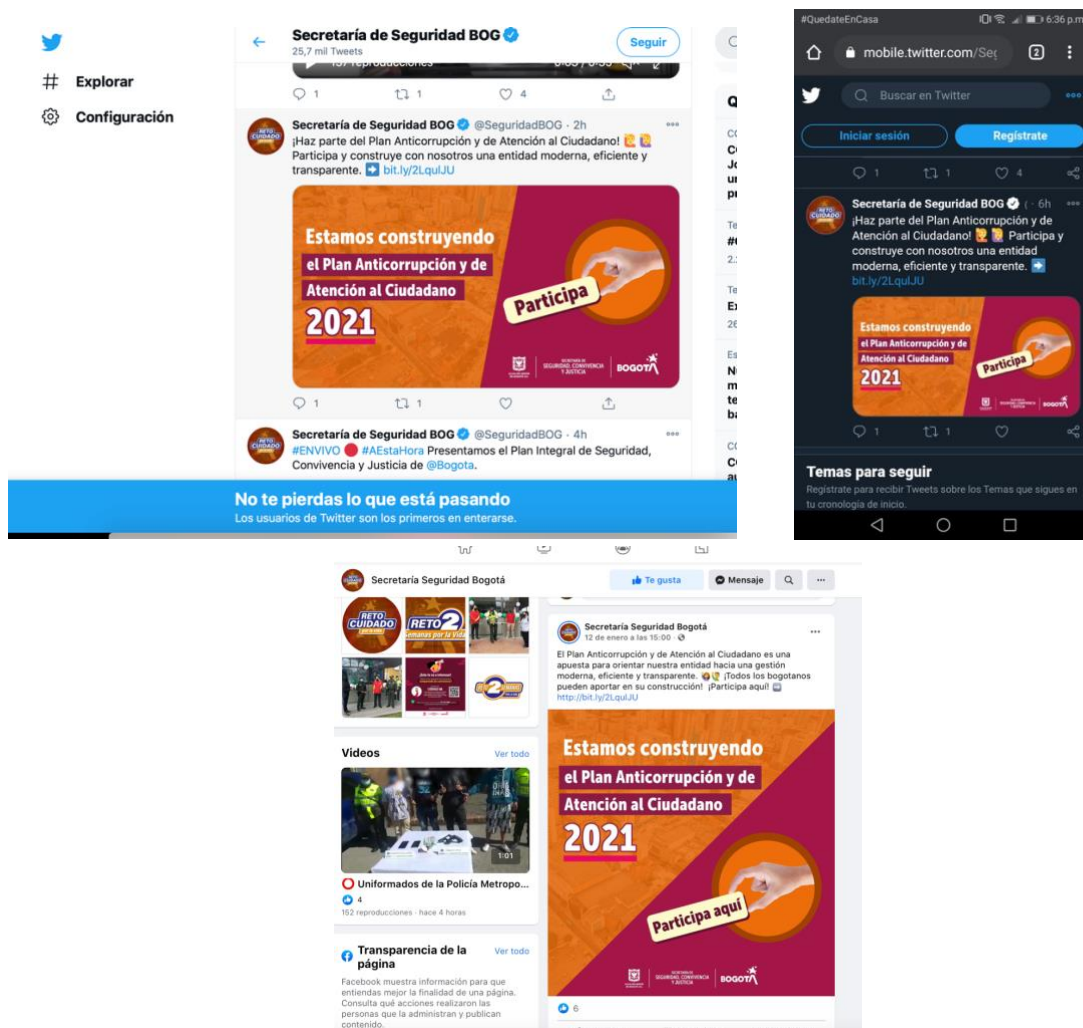
2. Redes sociales: el 12 y 14 de enero de 2021, se realizaron publicaciones para invitar a toda la ciudadanía, trabajadores y partes interesadas a participar en la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021.

Evidencias:

Links de los post:

- <https://www.facebook.com/secretariadeseguridadbogota/posts/4930727133666485>
- <https://twitter.com/SeguridadBOG/status/1349066974215630848/photo/1>
- <https://twitter.com/SeguridadBOG/status/1349767037787254789/photo/1>

Imagen 6. Evidencia de las publicaciones en twitter y Facebook:



3. Correo masivo: a partir del 14 de enero se enviaron correos electrónicos invitando a participar en la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 a ciudadanos de las instancias de participación ciudadana que trabajan por la seguridad y



convivencia de la ciudad registrados en las bases de datos de la Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana de la SDSCJ, y a ciudadanos y grupos de interés registrados en las bases de datos de la Dirección de Acceso a la Justicia de la SDSCJ y del equipo del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana -CNSCC.

Evidencias:

Imagen 7. Evidencia del envío de correo masivo a ciudadanos y partes interesadas





Por otro lado, el día 12 de enero de 2021, la Oficina Asesora de Comunicaciones remitió correo masivo interno y publicó noticia en el boletín interno #130, para contar con la participación de los servidores públicos y contratistas de la entidad.

Imagen 8. Evidencia de envío de correo masivo y boletín interno



5.2. Áreas responsables.

A continuación se presentan las dependencias líderes que son responsables para cada uno de los componentes y acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC 2021.

Tabla 10. Dependencias responsables de actividades del PAAC 2021

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021		
COMPONENTES DEL PAAC	NÚMERO DE ACTIVIDAD	DEPENDENCIA LÍDER RESPONSABLE
COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	1.1., 1.2., 2.1., 2.2., 2.3., 3.1, 3.2., 3.3., 4.1.	Oficina Asesora de Planeación
	5.1.	Oficina de Control Interno
COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	1.1., 1.2.,	Oficina Asesora de Planeación
	1.2.	Subsecretaría de Acceso a la Justicia Oficina Asesora de Planeación
COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS	1.1., 1.2., 1.4., 2.1., 2.4., 3.1., 3.4., 3.5., 3.6., 4.1., 4.2.	Oficina Asesora de Planeación
	1.2., 1.3., 1.4., 2.1., 2.4., 3.2., 3.5.	Oficina Asesora de Comunicaciones
	2.2., 3.2.	Subsecretaría de Seguridad y Convivencia
	2.3., 3.2.	Subsecretaría de Acceso a la Justicia
	4.3.	Oficina de Control Interno
	3.3.	Dirección de Gestión Humana
COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	1.1., 4.2.	Subsecretaría de Acceso a la Justicia
	1.2., 2.1., 2.2., 2.3., 2.4., 3.5., 4.1., 4.2., 4.3., 4.4.	Subsecretaría de Gestión Institucional (Atención al Ciudadano)



	3.1.	Oficina de Control Interno Disciplinario
	3.2., 3.3., 3.4.,	Dirección de Gestión Humana
	5.1.	Oficina Asesora de Planeación
COMPONENTE 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	1.1., 1.10, 5.1.	Oficina Asesora de Planeación
	1.2.	Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos
	1.3., 4.2., 4.3., 4.4.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información
	1.4., 1.9.,	Subsecretaría de Seguridad y Convivencia
	1.4., 1.9., 1.12	Subsecretaría de Acceso a la Justicia
	1.5.	Dirección Jurídica y Contractual Dirección de Operaciones para el Fortalecimiento de la Sub. de Inversiones
	1.7., 1.8.	Dirección de Gestión Humana
	1.6., 4.3., 4.4	Oficina Asesora de Comunicaciones
	1.11, 4.1., 5.2.	Subsecretaría de Gestión Institucional (Atención al Ciudadano)
	3.1., 3.2., 3.3., 3.4.	Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental
	5.3.	Oficina de Control Interno
COMPONENTE 6. INICIATIVAS ADICIONALES /PLAN DE GESTIÓN DE LA INTEGRIDAD (EN CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 2° DEL DECRETO 118 DE 2018)	1.1., 2.1., 3.1., 4.1., 4.2., 4.3., 4.4., 4.5., 5.1., 5.2.	Dirección de Gestión Humana
COMPONENTE 6. INICIATIVAS ADICIONALES ANTICORRUPCIÓN	1.1., 1.2.	Dirección de Gestión Humana
	1.3.	Oficina Asesora de Planeación

Nota: La dependencia responsable líder debe garantizar el seguimiento, reporte y consolidación de las evidencias de las acciones que tenga a su cargo.

5.3. Presupuesto.

Para adelantar las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la entidad cuenta con recursos de talento humano, tecnológicos y financieros que pertenecen en gran medida al Proyecto de Inversión 7776 “Fortalecimiento de la gestión institucional y la participación ciudadana en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia en Bogotá”.

5.4. Metas e indicadores.

Todas las acciones de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 cuentan con metas, indicadores, responsables, recursos y fechas de cumplimiento que no sobrepasan la vigencia actual, ya que es un plan que se formula anualmente.

Por otro lado, el cumplimiento de los planes anticorrupción de la SDSCJ esta enmarcado en acciones de las metas plan del Proyecto de Inversión 7776 “Fortalecimiento de la gestión institucional y la participación ciudadana en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia en Bogotá”:

1. Fortalecer al 100.00 por ciento la política de integridad y transparencia en la gestión pública.
2. Implementar al 100.00 por ciento la estrategia de participación ciudadana.
3. Implementar al 100.00 por ciento la política pública distrital de servicio a la ciudadanía, a cargo de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
4. Desarrollar e implementar al 100.00 por ciento un sistema de Gestión de Documentos Electrónicos y Archivo – SGDEA.
5. Fortalecer y mantener las 7.00 dimensiones para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

6. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC esta conformado por seis (6) componentes (**ver imagen 9**) que corresponden a políticas autónomas e independientes, gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios. En estos componentes se determinan las actividades que serán ejecutadas en la vigencia, las cuales cuentan con metas, indicadores, responsables, recursos y fechas de cumplimiento. Lo anterior se encuentra plasmado en la Matriz Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC, la cual se puede consultar en el siguiente enlace:

<https://bit.ly/2MndeZP>

Imagen 9. Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



A continuación, se describe cada componente.

6.1. Componente 1. Gestión del riesgo - mapa de riesgos de corrupción

A través de este componente se realiza la identificación, estructuración y seguimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción, adoptando los lineamientos establecidos en la “Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas”, del Departamento Administrativo de la Función Pública. Esta herramienta le permite a la entidad identificar, analizar, evaluar, controlar y dar tratamiento a los posibles hechos generadores de corrupción. A partir de la determinación de las causas, los riesgos y sus consecuencias, se establecen medidas orientadas a controlarlos. Se tienen en cuenta los elementos que componen el Mapa de Riesgos de Corrupción: Política de Administración de Riesgos, Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, Consulta y Divulgación, Seguimiento, Monitoreo y Revisión, terminando con la Evaluación.

Para la actual vigencia, se continuará reforzando los mecanismos de control, monitoreo, y seguimiento a los riesgos de corrupción de la entidad. Además, se fortalecerá la Política de Administración de Riesgos con todos los lineamientos distritales y necesidades identificadas, como lo son: la apropiación de la metodología de identificación de riesgos de corrupción en la gestión contractual pública y la ruta metodológica para la implementación del SARLAFT en las entidades distritales.

6.2. Componente 2. Racionalización de trámites

Esta estrategia permite simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes para facilitar el acceso a los servicios por parte de la ciudadanía.

El Departamento Administrativo de la Función Pública establece las orientaciones para la implementación de la estrategia de racionalización de trámites seleccionada por la entidad para desarrollar durante la vigencia, la cual debe estar registrada en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT. Dicha estrategia debe explicar claramente la situación actual, la mejora a realizar, el beneficio al ciudadano y/o entidad, el tipo de racionalización, acciones de racionalización, responsables y fechas de cumplimiento.

Para la actual vigencia, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia continuará implementando actividades encaminadas a identificar y revisar los servicios, trámites o posibles OPAS de la entidad, por lo que tendrá que hacer la remisión de los servicios identificados a la Función Pública, para contar con el concepto y viabilidad de la inscripción en el SUIT.

6.3. Componente 3. Rendición de cuentas

Comprende acciones encaminadas a la permanente interacción entre servidores públicos y entidades con los ciudadanos y los actores interesados, para informar y explicar la gestión de la entidad y sus resultados, garantizando el diálogo en doble vía y fortaleciendo así la transparencia de la gestión de la administración pública.

Para la implementación de este componente se deben tener en cuenta los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública establecidos en el *Manual Único de Rendición de Cuentas con enfoque basado en Derechos Humanos y Paz – MURC*, la *Metodología Proceso de Rendición de Cuentas de la Administración Distrital y Local* elaborada por la Veeduría Distrital, el *Protocolo para la Rendición de Cuentas permanente en las entidades del Distrito, Información, diálogo y responsabilidad*, emitido por la Secretaría General y demás recomendaciones allegadas a la entidad.

Así mismo dar cumplimiento a las leyes del país, como la Ley 1757 de 2015, la cual en su Artículo 48 establece que la rendición de cuentas es “*el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo*”.

Para la actual vigencia, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia realizará una audiencia pública del sector, desarrollará diálogos ciudadanos periódicos con diferentes temáticas relacionadas a la gestión de Seguridad y Convivencia y Acceso a la Justicia, divulgará información en lenguaje comprensible sobre los logros y avances de su gestión, realizará campañas para fortalecer la cultura de rendir cuentas de los servidores públicos, sistematizará y socializará resultados de esta estrategia, entre otras.

6.4. Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la entidad, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos, en articulación con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía adoptada a través del Decreto 197 de 2014, la Política Nacional de Servicio al Ciudadano (CONPES 3649 de 2010), la Política Nacional Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013), entre otros lineamientos.

Para la actual vigencia, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia implementará acciones para dar cumplimiento a los criterios, estándares de calidad y condiciones de accesibilidad para la población en condición de discapacidad, además unificará criterios de medición de satisfacción ciudadana entre las áreas que prestan servicios, continuará prestando servicio de traducción en lengua de señas a las personas sordas, fortalecerá el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio, entre otras.

6.5. Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública

Determina acciones para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados. Así mismo dando cumplimiento al Decreto 103 de 2015, la Resolución 3564 del 2015 y la Resolución 1519 del 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones-MinTIC, entre otros lineamientos.

Para la actual vigencia, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia implementará mecanismos de consulta para conocer los temas de interés que a la ciudadanía le gustaría encontrar en el sitio web, fortalecerá la actualización de la información en el sitio web, incorporará estrategias de posicionamiento de los canales de atención, adelantará acciones para incorporar los lineamientos de accesibilidad para documentos y productos en el sitio web, etc.

6.6. Componente 6. Iniciativas adicionales /plan de gestión de la integridad (en cumplimiento al artículo 2° del decreto 118 de 2018)

Busca fomentar entre los servidores públicos y contratistas la cultura de integridad y apropiación de los valores que caracterizan la gestión pública como lo son el respeto, la honestidad, el compromiso, la justicia y la diligencia. Así mismo, apunta a la implementación de procedimientos y herramientas de gestión de conflictos de intereses, antisoborno, entre otras. En cumplimiento al artículo 2° del decreto 118 de 2018, los lineamientos dispuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, como lo es la “*Guía para la Implementación del Código de Integridad*”.

Para la actual vigencia, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia fortalecerá la divulgación y sensibilización de los valores del código de integridad y principios de acción a través de diferentes mecanismos. Además realizará actividades lúdicas para fortalecer los conocimientos de los gestores de integridad, implementará concurso sobre el código de integridad, medirá los niveles de apropiación de los valores y principios de acción por parte de los servidores y contratistas, entre otras.

7. MONITOREO Y SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- **Dependencias responsables de las actividades:**

Cada dependencia responsable (líderes de proceso y sus equipos), dará inicio a la ejecución de las acciones contempladas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Deberá monitorear permanentemente dichas actividades y cargar las evidencias una vez haya terminado la fecha máxima programada.

Las dependencias responsables líderes deben consolidar las evidencias y reportar los avances en las fechas establecidas de los seguimientos cuatrimestrales.

- **Oficina Asesora de Planeación:**

Le corresponde monitorear y evaluar permanentemente junto con las dependencias responsables, las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. La Oficina Asesora de Planeación llevará a cabo monitoreos mensuales en los cuales verificará el cargue de las evidencias en las fechas programadas. Así mismo realizará las mesas de trabajo que considere pertinentes para retroalimentar a las dependencias.

- **Oficina de Control Interno:**

A la Oficina de Control Interno le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

- ✓ **Primer seguimiento:** Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- ✓ **Segundo seguimiento:** Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- ✓ **Tercer seguimiento:** Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

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>

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN