

[Ver resultados](#)

Encuestado

54

Anónimo

103:11

Tiempo para completar

INFORMACIÓN GENERAL

1

Estado Miembro Postulante:

Colombia



2

Institución Pública Postulante:

Secretaría Distrital de Gobierno

Más opciones para Re:

3

Nombre de la Experiencia Innovadora:

Modelo de Atención Integral de la Convivencia en Bogotá

4

Fecha de inicio de la implementación:

Nota: Se exige 02 años mínimo de implementación. No se considerará el tiempo de diseño y elaboración de la experiencia, así como el tiempo que fue necesario para la búsqueda de recursos si es aplicable.

1 de junio del 2020

5

Categoría a la que postula:

- Innovación en el Gobierno Abierto
- Innovación en el Uso de Evidencias desde las Ciencias del Comportamiento
- Innovación en la Inclusión Social
- Innovación en la Promoción del Enfoque de Igualdad de Género, Diversidad y Derechos Humanos
- Innovación en Gobierno Inteligente

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

6

Nombre de la Entidad Postulante:

7

Dirección:

8

Teléfono:

9

Página Web:

10

Correo Electrónico:

11

Nivel Administrativo de la Entidad:

- Nivel Nacional
- Nivel Estadual - Regional
- Nivel Local
- Otras

12

Naturaleza Administrativa:

- Poder del Estado
- Ministerio, Secretaría
- Órgano Autónomo
- Agencia Especializada
- Empresa Pública
- Otras

INFORMACIÓN DE LA EXPERIENCIA INNOVADORA

13

Resumen Ejecutivo: En esta sección se pide exponer brevemente la experiencia innovadora presentada. Por favor, facilite información que corrobore y resalte elementos que estime importantes de la iniciativa **(300 palabras como máximo):**

En Colombia se debe prestar el servicio de atender los comparendos impuestos por la Policía Nacional y las quejas ciudadanas sobre situaciones que afectan la convivencia en el marco del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana -CNSC. En Bogotá dicha labor está a cargo de la Secretaría Distrital de Gobierno bajo las Inspecciones de Policía, quienes se encargan de llevar a cabo una adecuada implementación del CNSCC. Para inicios de 2020 se presentaban deficiencias en la prestación de este servicio debido a la alta congestión en esta materia, por ello la Secretaría emprendió la tarea de establecer un Modelo de atención integral de la convivencia en Bogotá para garantizar un acceso oportuno y de calidad de la ciudadanía en las inspecciones de policía, mediante: descongestión de quejas y comparendos que afectan la convivencia, el mejoramiento del talento humano, la adecuación de la infraestructura física y la innovación de herramientas tecnológicas. Como resultados de la implementación de este modelo se tiene: aumento de la capacidad de talento humano (513 Inspectores de policía y personas de los equipos de trabajo), ampliación de horario de atención (85 horas semanales incluyendo atención el sábado), instalaciones abiertas y cómodas para la prestación del servicio, uso de desarrollos tecnológicos para la atención oportuna y atención de más de 796.000 quejas y comparendos en los dos años de implementación. Finalmente, el principal beneficiario es el ciudadano puesto que hoy cuentan con un servicio oportuno y de calidad atendiendo a la fecha 552.807 personas y mejorando la situación de convivencia en la ciudad, así mismo se benefician los Inspectores de Policía disminuyendo la carga laboral de 14.121 comparendos y quejas por resolver a 8.097 en promedio, por inspector.

14

Antecedentes: Describa la situación inicial que se pretendió fortalecer y/o mejorar, o el problema que se busco solucionar, existente antes de la implementación de la experiencia innovadora **(300 palabras como máximo):**

En Colombia se debe prestar el servicio de atender los comparendos impuestos por la Policía Nacional y las quejas ciudadanas sobre situaciones que afectan la convivencia en el marco del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana -CNSC. En el país se debe prestar el servicio de atender los comparendos que hayan sido impuestos por la Policía Nacional y las quejas ciudadanas sobre situaciones que afectan la convivencia. En Bogotá dicha labor está a cargo de la Secretaría de Gobierno bajo las Inspecciones de Policía (personal administrativo no uniformado creados para atender dicho servicio). Con el nuevo Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana expedido mediante la Ley 1801 de 2016, se asignaron temas adicionales a las inspecciones que antes eran atendidos por otras dependencias, para ello la Secretaría de Gobierno realizó diferentes acciones que han resultado insuficientes debido a las nuevas funciones que tienen los inspectores de policía.

Es así como a mayo de la vigencia 2020 se tenía el siguiente panorama: una congestión de 1.157.928 comparendos y quejas pendientes de resolver (en promedio una carga de 14.121 comparendos y quejas por inspector de policía con un cierre anual de solo 76.930 de comparendos); talento humano insuficiente (81 inspectores, en promedio un inspector de policía por cada 99.768 habitantes); infraestructura física y tecnológica escasa y bajo seguimiento que permitieran reflejar la gestión realizada. Este panorama generó la siguiente problemática principal: deficiencia en la calidad y oportunidad en la atención a la ciudadanía frente al servicio de las inspecciones de policía en Bogotá. Por lo anterior, en 2020 la Secretaría emprendió la tarea de realizar de manera estratégica acciones que busquen mejorar dicha situación.

15

Vinculación de la Experiencia Innovadora con la Categoría Seleccionada: Por favor, exponga la relación existente entre la experiencia innovadora y la categoría seleccionada en forma breve y concisa **(300 palabras como máximo):**

La desconfianza entre las instituciones públicas y la ciudadanía es cada vez más grande y esta se debe principalmente a la ineficiencia, falta de efectividad y baja calidad de los servicios que son demandados por la ciudadanía. Es por ello que la Secretaría de Gobierno ha enfocado sus esfuerzos en fortalecer los bienes y servicios que presta la entidad dirigidos a la ciudadanía, como por ejemplo con el Modelo. El Modelo de Atención Integral de la Convivencia en Bogotá tiene una relación directa con la Categoría de Gobierno Abierto y la Subcategoría de Colaboración puesto que su principal objetivo es brindar a la ciudadanía una administración pública abierta, fortaleciendo directamente el servicio ciudadano prestado en las inspecciones de policía y garantizando un servicio de justicia policía en óptimas condiciones, de tal manera que los ciudadanos puedan resolver sus asuntos pendientes con los inspectores de policía. El Modelo de Atención Integral de la Convivencia en Bogotá también busca generar valor público mediante el mejoramiento del servicio de las inspecciones de policía en términos de efectividad, oportunidad y calidad. Cabe indicar que el ciudadano es el principal beneficiario del Modelo y que la mejora continua del mismo, gira en torno a este.

Vinculación con la Experiencia Innovadora con los Criterios de Evaluación

A. SINGULARIDAD. Se refiere a la creación de iniciativas que tengan carácter inédito dentro de la administración pública. A través de este criterio, se busca conocer cómo se ideó la experiencia innovadora, cuáles son los antecedentes que presenta y qué características propias comprende, que la hacen única.

Precise la siguiente información **(300 palabras como máximo para cada respuesta):**

16

¿Quién, cuándo, y cómo se ha originado la experiencia innovadora? Por ejemplo:

- Informe de consultoría
- Propuesta política
- Funcionarios de la misma entidad, etc.

El Modelo de Atención Integral de la Convivencia en Bogotá, fue ideado principalmente por los funcionarios de la entidad que se enfocan en la gestión policiva de la ciudad, teniendo como base fundamental los datos y análisis estadísticos de la congestión que presentaban en su momento las inspecciones de policía. Este modelo, se creó y formuló durante el primer semestre de la vigencia 2020 (entre enero y mayo de ese año). Para su consolidación se realizaron mesas de trabajo en las que se analizaron las principales variables del modelo. Cabe indicar que este análisis se realizó también en el marco de la formulación del Plan Distrital de Desarrollo de Bogotá. El objetivo principal del modelo es garantizar un acceso oportuno y de calidad de la ciudadanía en las inspecciones de policía, mediante: la descongestión de quejas y comparendos que afectan la convivencia, el mejoramiento del talento humano, la infraestructura física y el desarrollo tecnológico. Como objetivos específicos se tienen: 1). Fortalecer la capacidad y calidad del talento humano que conforman las inspecciones de policía para una atención oportuna a la ciudadanía, 2). Adecuar la infraestructura física para que las inspecciones de policía cuenten con espacios aptos para la atención ciudadana de quejas y comparendos, y 3). Reforzar los desarrollos tecnológicos de las inspecciones de policía que permitan garantizar mayor agilidad en la atención ciudadana de quejas y comparendos, como también la interconexión con otros sistemas de información para el seguimiento oportuno. Luego de su aprobación como estrategia fundamental para la entidad, se procedió con los trámites administrativos como por ejemplo los estudios técnicos de ampliación de la planta y creación de planta temporal, contratos para adecuación física e innovación tecnológica, que se requerían para implementar cada uno de los componentes, como se explica más adelante

17

Existencia de experiencias similares a nivel internacional, nacional y/o local que han inspirado, informado y/o contribuido para la experiencia postulante:

El Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana – Ley 1801 fue adoptado durante el año 2016, lo que indica que actualmente tiene seis (6) años de implementación, haciéndolo relativamente nuevo. En este contexto, como primera medida no existen experiencias similares a nivel internacional debido a que es un Código que tiene jurisprudencia en Colombia. Por su parte, tanto a nivel nacional como local el Código se encuentra en un proceso de implementación para lo que se tuvo en cuenta lo estipulado en dicha norma. Esto quiere decir que no se tiene una experiencia similar a nivel local o nacional, debido a su avance de implementación. Cabe indicar que en este proceso Bogotá es una ciudad modelo para que tanto departamentos como municipios de Colombia puedan tener una adecuada implementación del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana y con esto atender la congestión actual de comparendos relacionados.

18

¿Qué elementos concretos pueden indicar que esta experiencia innovadora tiene carácter inédito? En definitiva, ¿qué elementos la diferencian de experiencias similares en otras latitudes?:

La experiencia es novedosa pues no existe en el país un Modelo de Atención Integral de la Convivencia por lo que el avance de Bogotá como ciudad capital es un ejemplo a seguir por otras ciudades dado al carácter inédito y novedoso en la implementación de la experiencia:

- Enfoque de atención en el tema policivo centrado en el ciudadano.
- Aprovechamiento de desarrollos tecnológicos para la atención oportuna y efectiva, centrado en la instalación de salas de audiencia con sistemas de transliteración que permiten tener actas de audiencia una vez termine la audiencia (esta labor, antes podría tardar días debido a la carga laboral de los inspectores).
- Trabajo inteligente, por primera vez los Inspectores de Policía pueden cerrar comparendos y quejas desde su casa, permitiendo aprovechar los espacios de la entidad para la atención al ciudadano y mejorando la calidad de vida de los inspectores.
- Brindar instalaciones óptimas para la atención ciudadana presencial inmediata
- Tener amplios horarios de atención incluso nocturnos (de lunes a viernes hasta las 9:00 p.m.) y fines de semana (una novedad para la administración pública que opera tradicionalmente de lunes a viernes y hasta las 5pm)

B. VALOR Y BENEFICIO PÚBLICO. Implica demostrar que la implementación de la experiencia innovadora repercute en un **mayor beneficio a la ciudadanía** (por ejemplo: menores tiempos de espera, información en lenguaje claro, procesos simplificados, etc.).

Precise la siguiente información: **(300 palabras para cada respuesta)**

19

Caracterización de la población-meta & tamaño del grupo de personas beneficiarias:

El servicio de justicia policiva en Bogotá se estableció para la resolución de comparendos y quejas sobre convivencia en la ciudad. Dicho servicio se enmarca en lo establecido en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana. En este sentido, las personas beneficiarias del Modelo de Atención Integral de la Convivencia en Bogotá son aquellas personas que han cometido un comportamiento contrario a la convivencia de acuerdo con lo estipulado en el referido Código.

Es importante resaltar que, si bien el Modelo tiene atención directa a la ciudadanía, sus principales indicadores están relacionados con la cantidad de comparendos y quejas sin resolver, ya que hay ciudadanos que pueden tener 2 o más comparendos y además el Aplicativo para el Registro del Código de Seguridad y Convivencia Ciudadana -ARCO, registra los datos por cada comparendo y/o queja establecida.

En este sentido, cuando se creó el Modelo, se tenía una línea de base de 1.157.928 comparendos y quejas sin resolver, por lo cual la principal meta propuesta fue "Descongestionar el 60% de las actuaciones de policía que encuentran pendientes de fallo en primera instancia". Esto quiere decir que la meta propuesta era el cierre definitivo de 694.757 comparendos y quejas sin resolver de aproximadamente 500 mil personas.

20

Metas/Indicadores de Cobertura

Cómo se indicó en la respuesta anterior, el principal indicador que se tiene es la cantidad de comparendos y quejas ciudadanas por convivencia resueltos sobre comparendos/quejas existentes, sin embargo, otro de los datos a resaltar es la cantidad de personas que se han atendido con la estrategia, dado que actualmente y con más de dos (2) años de implementación de este modelo, se han atendido aproximadamente más de 552.000 personas en toda la ciudad. Es pertinente indicar que pueden haberse atendido personas que tienen más de un comparendo, por lo cual, es mayor la cantidad de cierres de comparendos que las personas atendidas.

21

Metas/Indicadores de Resultados: Aquí brindar datos cuantitativos y cualitativos de la situación anterior a la implementación y los resultados obtenidos al implementar la experiencia innovadora

Situación Inicial de las Inspecciones de Policía (el antes):

- a. Inexistencia de una estrategia de atención integral en las inspecciones de policía.
- b. Baja capacidad del talento humano para la atención a la ciudadanía
- c. Inexistencia de procesos de formación y fortalecimiento de capacidades de los Inspectores de Policía
- d. Atención a la ciudadanía sólo de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.
- e. Inadecuada infraestructura física para la atención oportuna y personalizada del ciudadano
- f. Inadecuada infraestructura tecnológica.
- g. Inexistencia de herramientas que permitan hacer seguimiento a la gestión realizada por los Inspectores
- h. Gran cantidad de comparendos y quejas en archivo físico que no podían ser revisados digitalmente y en cualquier lugar por un Inspector de Policía.
- i. Solamente cierre de 76.930 comparendos y quejas en un año (represión de 1.157.928)

Resultados con corte al 30 de agosto del 2022.

- a. 807.077 comparendos y quejas atendidos en más de dos años.
- b. Ampliación de horas de atención a la ciudadanía: de 8 horas diarias a 14 horas (incluyendo atención el sábado) se pasó en total de 45 horas semanales a 85 horas.
- c. 552.807 personas han resuelto sus comparendos y quejas en un año
- d. Se paso de 81 inspectores a 225 y se aumentó la cantidad de personas del equipo con 349 personas.
- e. 28 puestos de trabajo en la red de CADES y SUPERCANDES (centros administrativos de servicios distribuidos en toda la ciudad)
- f. Creación de 69 cabinas para atención personalizada de Inspector hacia el ciudadano
- g. Adecuación de 60 puestos de trabajo para los equipos de las inspecciones (auxiliares y profesionales)
- h. Compra de 683 computadores y 35 scanners y adecuación física y tecnológica de 3 salas de audiencia.
- i. Adquisición de 350 licencias Bizagi para tener mayor capacidad en el Sistema ARCO

22

Metas/Indicadores de Impacto:

Dado lo anterior, la Secretaría Distrital de Gobierno en su momento con la creación del Modelo estableció la meta para los años 2020 y 2024 que mide la descongestión de las inspecciones de policía, el cual está basado en la cantidad de "actuaciones de policía" (denominación técnica a los comparendos y quejas ciudadanas por convivencia) terminadas. En este caso la meta era terminar aproximadamente 694.000 actuaciones de policía, y ha sido superada en el año 2022 (dos años y 2 meses de implementación) puesto que actualmente se han terminado 807.007, presentando así una ejecución del total de la meta de 116%.

Por primera vez, desde la entrada en vigor del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, se logró revertir una tendencia que llevaba 4 años y medio en la que los comparendos y quejas por convivencia que ingresaban mensualmente eran mayores a los cierres mensuales que podrían generar los inspectores de policía. Hoy, se lleva un año, desde julio del 2021, en donde los cierres definitivos han sido mayores a los ingresos mensuales. Este dato refleja directamente el impacto que ha tenido el Modelo, debido a que su congestión ha disminuido.

Finalmente, tenemos un gran indicador de impacto y está relacionado con los tiempos de respuesta que se tenían en la atención de un comparendo en las inspecciones de policía. Antes el proceso podría tardar aproximadamente 789 días. Actualmente el proceso de resolución de un comparendo puede tardar en promedio 75 días.

23

Herramientas, metodologías y técnicas que a bien se consideren para medir la cobertura, los resultados y el impacto de la experiencia innovadora en función de sus objetivos y metas inicialmente propuestos. Por ejemplo: (a) encuestas de opinión (surveys), (b) experimentos de campo (field experiments), (c) experimentos naturales (natural experiments) y/o RCTs (randomized controlled trials), entre otros.

Para determinar la estrategia, se realizó un estudio de cargas de la planta actual de inspectores de policía, que determinó la situación actual y las necesidades para atender la congestión que se presentaba.

Así mismo, desde la Secretaría Distrital de Gobierno se cuenta con el Aplicativo para el Registro del Código de Seguridad y Convivencia Ciudadana -ARCO, el cual cuenta con toda la información relacionada con los comparendos y quejas de la ciudadanía. Además de ello, la Dirección para la Gestión Policiva, cuenta con tableros de control en la plataforma Power Bi mediante los cuales se realiza seguimiento a la cantidad de cierres, las actividades realizadas por cada inspector de policía, la disminución en los tiempos de respuesta, el avance en las metas de cada uno de los inspectores, entre otros. Estas herramientas son las que permiten tener los datos de impacto que se presentan en esta postulación. A continuación se presenta el link del tablero general: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiY2E3ZmFmZmItNjlhOC00Mjc3LWI2NzQtODM3OGJjNjY0NTI1IiwidCI6IjE0ZGUxNTVmlWUxOTItNDRkYS05OTRkLTESMTNkODY1ODM3MiIsImMiOjR9&pageName=ReportSection>

C. REPLICABILIDAD. Se refiere a las **condiciones de transferibilidad y replicabilidad de la práctica innovadora en otros países de las Américas.** Para tal efecto deberían ser valorados la posibilidad de adaptación de los procesos administrativos a otros contextos institucionales, accesibilidad de la financiación, condicionamientos políticos, sociales y culturales de la organización y del entorno, etc.

Precise la siguiente información: **(300 palabras para cada respuesta)**

24

Complejidad operacional para la implementación de la práctica en su país/organización:

Para la implementación del Modelo de Atención Integral de la Convivencia en Bogotá, se tuvo una gran articulación con las dependencias al interior de la Secretaría Distrital de Gobierno que permitiera optimizar los tiempos para avanzar en la implementación de cada uno de los componentes del Modelo. Desde la entidad, no se considera que exista una alta complejidad de operación siempre y cuando existan adecuados procesos de articulación y coordinación que permitan definir claramente un plan de trabajo que ubique al ciudadano en el centro de la estrategia.

25

Grado de sensibilidad política o necesidad de obtener apoyo de autoridad política en su país/organización:

El Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, se encuentra establecido mediante la Ley 1801 de 2016, por lo tanto, es un tema que debe ser abordado por las entidades territoriales de Colombia para tener una adecuada implementación de una herramienta preventiva de cultura ciudadana establecida en el país. En este sentido, no tiene un grado alto de sensibilidad política al ser un mandato nacional. Ahora bien, es importante que el Modelo cuente con apoyo de autoridad política para mejorar cada vez más la implementación de sus componentes y así continuar en un proceso de mejora continua de la justicia policiva en Bogotá.

26

Factores críticos de éxito (FCE) en su país/organización:

Un impacto positivo que tiene la estrategia luego de su implementación ha sido la recuperación de la confianza ciudadana en los servicios prestados por las entidades públicas. Con este fin primordial, la Secretaría Distrital de Gobierno ha definido como una de las grandes prioridades la implementación del Modelo de Atención Integral de la Convivencia en Bogotá. En este caso, los principales factores críticos de éxito han sido: 1). Seguimiento permanente a la implementación de cada uno de los componentes del modelo, 2). Análisis de situaciones que en ocasiones dificultan la implementación para así realizar acciones correctivas, 3). Seguimiento oportuno al cumplimiento de metas establecidas por cada inspección de policía, y 4). Búsqueda constante de la innovación pública para el mejoramiento de entrega de bienes y servicios.

27

Cambios en el ordenamiento legal que fueron necesarios en su país/organización:

El Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, se encuentra establecido mediante la Ley 1801 de 2016 y derogó el Código de Policía expedido mediante el Decreto 1355 de 1970. Ahora bien, con relación directamente al Modelo de Atención Integral de la Convivencia en Bogotá, su creación e implementación no requirió cambios de ordenamiento legal. Cabe indicar que para la creación de las plantas de personal se tuvieron que realizar procesos administrativos que resultaron en la expedición de Decretos Distritales para la Secretaría de Gobierno.

28

Grado de coordinación interinstitucional requerido en su país/organización:

Como se ha mencionado en los puntos anteriores, el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana es una ley nacional que debe implementarse por diferentes entidades departamentales y municipales. Especialmente, son las Secretarías de Gobierno las entidades que deberán encargarse de mejorar en cada ente territorial el servicio de justicia policiva. Es por ello, que para el caso del Modelo de Atención Integral de la Convivencia en Bogotá se tiene una gran articulación y coordinación interna en la entidad para que los procesos administrativos internos sean efectivos y así se puedan obtener resultados como los que se tienen a la fecha. Con relación a la coordinación interinstitucional requerida es importante coordinarse con las entidades que en cada territorio coordinen temas de seguridad y además con la Policía Nacional puesto que son entidades prioritarias en la implementación de la Ley 1801 de 2016.

29

Recursos humanos y financieros requeridos vs. obtenidos en su país/organización:

Como recurso humano requerido para esta labor, se amplió la planta de personal de la Secretaría Distrital de Gobierno incorporando 193 cargos distribuidos entre inspectores de policía, ingenieros, arquitectos, abogados de apoyo, asesores administrativos y auxiliares. De igual manera, se creó una planta temporal con 320 cargos distribuidos entre inspectores de policía, ingenieros, arquitectos, abogados de apoyo, y auxiliares. En total este Modelo cuenta con un personal de 513 cargos que permite su adecuado funcionamiento. Con relación a los recursos financieros, de acuerdo con la información de ejecución presupuestal de la entidad y de los estudios técnicos elaborados para la creación de las plantas de empleos se han destinado: \$99.543.059.740 para el funcionamiento del Modelo hasta el 31 de diciembre del año 2022, en lo correspondiente al componente de talento humano.

D. EFICIENCIA. Se refiere a la capacidad de la administración pública para ordenar sus procesos de tal forma que estos optimicen sus recursos (financieros, humanos, logísticos, etc.) y a su vez generen mayores y mejores resultados.

Precise la siguiente información: **(300 palabras para cada respuesta)**

30

Costo total de la experiencia (estimación en USD/año fiscal):

Con relación a los recursos financieros, de acuerdo con los estudios técnicos elaborados para la creación de las plantas de empleos y además para fortalecer los componentes capacidades de equipo de trabajo, de infraestructura, e innovación tecnológica, se han invertido desde el año de implementación un total de 29.351.631USD (usando TRM del 31 de agosto del 2022). Con respecto al costo del año fiscal se tiene previsto una inversión de 13.003.237 USD (usando TRM del 31 de agosto del 2022), el cual contempla los costos de funcionamiento hasta el 31 de diciembre del 2022. Para otra ciudad, los costos pueden ser inferiores debido a la cantidad de habitantes y comparendos existentes.

31

Costo-por-persona beneficiada (estimación en USD/año fiscal por beneficiario directos y indirectos):

Es importante resaltar que, si bien el Modelo tiene atención directa a la ciudadanía, sus principales indicadores están relacionados con la cantidad de comparendos y quejas sin resolver, puesto que hay ciudadanos que pueden tener 2 o más de estos. Teniendo en cuenta esta claridad, a la fecha se han atendido 552.807 personas, por lo tanto, el costo por persona beneficiada ha sido de 53 USD, aunque esto implica modificaciones tecnológicas que beneficiarán a más ciudadanos en el futuro y que no incurrirán en nuevos gastos.

32

Indicador cuantitativo/cualitativo de costo-beneficio (nota: indicar evolución por año fiscal y comparar con experiencias similares o prácticas alternativas si posible):

La entidad ha asumido un gran costo para poner en funcionamiento el Modelo de Atención Integral de la Convivencia en Bogotá. Uno de los costos asumidos corresponde a "horas extras", el cual hace referencia a los costos por horario extendido que tienen los inspectores de policía. En este horario (de 5:00 p.m. a 9:00 p.m.), durante el tiempo de implementación de la estrategia se han atendido 7.966 personas.

De igual manera, en las nuevas sedes de las inspecciones de policía (primer piso Secretaría de Gobierno y Edificio Furatena), se ha fortalecido la atención ciudadana, siendo 15.764 personas las beneficiadas de estas nuevas sedes.

La Secretaría Distrital de Gobierno tiene gran indicador de impacto y está relacionado con los tiempos de respuesta que se tenían en la atención de un comparendo en las inspecciones de policía. Antes el proceso podría tardar aproximadamente 789 días. Actualmente el proceso de resolución de un comparendo puede tardar en promedio 75 días.

E. SUSTENTABILIDAD. Implica el nivel de permanencia, resiliencia y enraizamiento de la experiencia que la haga capaz de mantenerse en el tiempo, resistir a los cambios políticos de la administración, cambios institucionales y organizativos, financiamiento, grado de compromiso de las autoridades y personal gubernamental, etc.

Precise la siguiente información: **(300 palabras para cada respuesta)**

33

Tiempo de vigencia legal:

No aplica. La Ley 1801 de 2016 – Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana se encuentra vigente y en firme.

34

Nivel del reconocimiento legal de la práctica:
(Por ejemplo: ley ordinaria, documento de política, portaría, reglamento, protocolo internacional).

Cómo se indicó en respuestas anteriores, el Modelo de Atención Integral de la Convivencia en Bogotá no ha requerido un marco legal debido a que su creación e implementación está sustentado en la Ley 1801 de 2016 – Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

35

Resiliencia de la práctica innovadora a cambios en la autoridad política (nota: indicar número de ciclos electorales y/o años superados):

La implementación del Modelo de Atención Integral de la Convivencia en Bogotá inició desde el 1 de junio del año 2020, por lo cual, a la fecha no ha afrontado cambios de autoridad política pero se encuentra en su tercer año de operación. Es importante resaltar que el Modelo debe continuar su implementación luego de la administración actual, ya que hace referencia a la prestación de un servicio constitucional. Además de ello, varias de las implementaciones que se han realizado y se están realizando en este momento son de largo plazo, lo que quiere decir que perdurarán en el tiempo como por ejemplo: ampliación de la planta de la entidad, adecuación física de cabinas de atención personalizada, y puestos de trabajo, adecuación de salas de audiencia, entre otros que ya hacen parte del inventario actual de la entidad.

36

Resiliencia de la práctica innovadora a cambios en la autoridad administrativa (nota: indicar número de ciclos administrativos y/o años superados):

La implementación del Modelo de Atención Integral de la Convivencia en Bogotá inició desde el 1 de junio del año 2020, por lo cual, a la fecha no ha afrontado cambios de autoridad política pero se encuentra en su tercer año de operación. Es importante resaltar que el Modelo debe continuar su implementación luego de la administración actual, ya que hace referencia a la prestación de un servicio constitucional. Además de ello, varias de las implementaciones que se han realizado y se están realizando en este momento son de largo plazo, lo que quiere decir que perdurarán en el tiempo como por ejemplo: ampliación de la planta de la entidad, adecuación física de cabinas de atención personalizada, y puestos de trabajo, adecuación de salas de audiencia, entre otros que ya hacen parte del inventario actual de la entidad. Eso implica, que no se requieren ajustes ni voluntades administrativas relacionadas

37

Resiliencia de la práctica innovadora a cambios ocurridos en las fuentes de financiación y presupuesto (nota: indicar cambios en fuentes de financiación, en caso pueda estar disponible):

La implementación del Modelo de Atención Integral de la Convivencia en Bogotá los primeros años ha tenido un gran costo para su implementación, sin embargo, estos costos se deben principalmente a las instalaciones que se requirieron y que son de largo plazo como lo son las adecuaciones físicas y tecnológicas prioritariamente, que cuentan con un plan de sostenibilidad a 5 años más. Esto quiere decir, que en años posteriores la inversión disminuye dada la capacidad técnica instalada y adecuada.

38

Porcentaje total de las fuentes de financiación provenientes de la cooperación internacional (estimación en USD/año fiscal, caso disponible):

El Modelo de Atención Integral de la Convivencia en Bogotá actualmente no cuenta con financiación proveniente de cooperación internacional. Este modelo ha sido una buena práctica implementado directamente por la Secretaría Distrital de Gobierno y su proyecto de inversión 7795.

39

Número de donantes/cooperantes (en últimos 2-3 años fiscales):

No aplica.

F. PERSPECTIVA DE GÉNERO, DIVERSIDAD Y DERECHOS HUMANOS. Consiste en determinar cómo la iniciativa sometida a concurso promueve mejoras en las condiciones de igualdad y equidad entre hombres, mujeres y personas de identidad de género diversa, desde un enfoque interseccional, en las dimensiones de acceso, trato, oportunidades, calidad, diferenciación de prestaciones de los servicios públicos, etc. Asimismo, se toma en consideración la dimensión de género, diversidad y derechos humanos dentro de la institución que implementa la experiencia innovadora.

Precise la siguiente información: **(300 palabras para cada respuesta)**

40

¿Se ha tomado en cuenta los principios de Igualdad y No Discriminación en la iniciativa? ¿Se ha tomado en cuenta la perspectiva de género? ¿En qué etapa/s del proceso (Diseño, implementación, etc)? Especificar cómo:

El acceso a la justicia es un derecho constitucional básico del Estado Social de Derecho en Colombia (artículo 229 C.P.), que consiste en garantizar el derecho a toda persona para acceder a la administración de justicia a través de la intervención del Estado y asimismo la protección de los derechos de los ciudadanos. Lo primero que hay que recordar es que la justicia se constituye en el bien público indispensable para el bien común, lo que implica, que las entidades que administran justicia realicen esfuerzos organizados y planificados para prestar un servicio óptimo, esto es, que exista igualdad ante todos los usuarios y que se imparta en forma pronta y cumplida.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Modelo de Atención Integral de la Convivencia en Bogotá se estableció en la búsqueda de garantizar este derecho constitucional, por lo tanto, está planteada desde su diseño bajo los principios de igualdad y no discriminación.

Cabe indicar que, en esa búsqueda de condiciones igualitarias, se ampliaron los horarios de atención tanto para hombres como para mujeres de tal manera que puedan atender sus asuntos pendientes en horarios flexibles, fuera de los horarios laborales o de cuidado (en su mayoría en casos de mujeres cuidadoras): lunes a viernes de 6:00 a.m. a 9:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. con el objetivo de garantizar un servicio continuo a la ciudadanía, se cuenta con accesibilidad y lineamientos de no discriminación en la atención.

41

¿Se ha mantenido algún tipo de coordinación con el Mecanismo Nacional de la Mujer (Ministerio de la Mujer o equivalente) de su país, en sus esfuerzos para avanzar un enfoque de igualdad de género y de derechos en la iniciativa? ¿Con alguna otra instancia del gobierno responsable de temas de diversidad (personas indígenas, afrodescendientes, con discapacidad, migrantes, LGBTI, etc.)?:

El acceso a la justicia es un derecho constitucional básico del Estado Social de Derecho en Colombia (artículo 229 C.P.), el cual consiste en garantizar el derecho a toda persona para acceder a la administración de justicia a través de la intervención del Estado y asimismo la protección de los derechos de los ciudadanos. Lo primero que hay que recordar es que la justicia se constituye en el bien público indispensable para el bien común, lo que implica, que las entidades que administran justicia realicen esfuerzos organizados y planificados para prestar un servicio óptimo, esto es, que exista igualdad ante todos los usuarios y que se imparta en forma pronta y cumplida.

Las personas destinadas a la atención, han recibido capacitaciones de la Dirección de Derechos Humanos de la misma entidad y su Subdirección de Asuntos Étnicos.

42

En caso se haya mantenido algún tipo de coordinación con la entidad o su equivalente anteriormente mencionada, ¿en qué consistió esa coordinación y qué resultados o compromisos se obtuvieron?

Consiste en capacitaciones para la incorporación de enfoques en la atención.

43

¿Cuenta la experiencia innovadora con estrategias explícitas/institucionalizadas de acción afirmativa o de inclusión de con las personas beneficiarias atendiendo las diferencias basadas en género u otras variables (raza, etnia, personas con discapacidad, nivel socioeconómico, etc.)? Por ejemplo: servicios diferenciados, horarios especiales para madres o padres de familia, poblaciones alejadas, entre otros. Señale cifras por favor:

Como se ha mencionado anteriormente, la estrategia tiene horarios de atención inclusivos que garantiza dar espacio a personas trabajadoras o de poblaciones alejadas, madres o padres cuidadores, entre otros para acceder a los servicios de justicia policiva

44

¿Cuenta la institución postulante una política de igualdad de género/igualdad de oportunidades? ¿Una unidad o punto focal de género?
 ¿El personal de la institución ha recibido alguna capacitación en la integración de un enfoque de género, diversidad y derechos humanos?. De ser el caso, ¿cuál ha sido la relación con la experiencia presentada?

El Distrito Capital cuenta con diferentes políticas públicas para Bogotá, entre ellas, La Política Pública de Mujeres y Equidad de Género- PPMYEG 2020-2030 que busca el reconocimiento de los derechos de las mujeres. En este sentido, las entidades distritales se acogen a la política pública distrital y los lineamientos establecidos en esta. En esta medida, el personal de la entidad también ha recibido capacitaciones en enfoque de género y garantía de derechos en donde asisten también el personal que se desempeña en las inspecciones de policía.

G. INCIDENCIA CIUDADANA. Se refiere en demostrar y especificar el tipo, mecanismos y frecuencia de **involucramiento de la ciudadanía** en las diferentes etapas de la experiencia innovadora (sea a través de su diseño, planificación, implementación, evaluación y/o monitoreo), con el propósito de que ésta cumpla con los objetivos institucionales trazados y, al mismo tiempo, estén en concordancia con las prioridades ciudadanas.

De ser el caso, explique como la experiencia presentada toma en cuenta los siguientes elementos: **(300 palabras para cada respuesta)**

45

Información: la información pública es brindada a la ciudadanía por mecanismos de difusión (por ejemplo: informes, reportes, comunicados, portales de transparencia y similares):

La Secretaría Distrital de Gobierno cuenta con el Centro de Gobierno Local como una plataforma de información de la gestión local. En dicha plataforma se encuentra un tablero de control que permite reflejar el avance en el cumplimiento de la meta "Descongestionar el 60% de las actuaciones de policía que encuentran pendientes de fallo en primera instancia". Esta información esta publica a cualquier ciudadano y puede conocer el avance de este modelo. A continuación se presenta el link del Centro de Gobierno Local: <https://centrogobiernolocal.gobiernobogota.gov.co/> De igual manera, se presenta el link donde se encuentra toda la información relacionada con la gestión policiva: <https://centrogobiernolocal.gobiernobogota.gov.co/datos-locales/gestion-policiva>

46

Consulta: la información pública objetiva y balanceada así como la toma de decisiones adoptadas, han tomado en consideración aportes y análisis brindados desde la ciudadanía, organizaciones de la sociedad civil y agentes sociales por medio de mecanismos de escucha (por ejemplo: encuestas, audiencias públicas, redes sociales, chatbots y similares):

Para el mejoramiento continuo del Modelo de Atención Integral de la Convivencia en Bogotá se ha analizado el desarrollo de cada componente y así mismo, se han mejorado paso a paso cada uno de ellos. Un ejemplo importante es que en el componente de innovación tecnológica, primero se realizó una dotación de equipos de trabajo, licencias, scanners entre otros, sin embargo como una segunda fase de este componente, se identificó que había inexistencia de espacios para el desarrollo de grandes audiencias, por lo cual se adecuaron 3 salas de audiencia en las cuales se atienden temáticas relacionadas con el espacio público y en donde hay un espacio más adecuado cuando se requiere testigos de un procedimiento. Estas salas de audiencia cuentan con una capacidad tecnológica que permiten transcribir las audiencias para agilizar con los tiempos del trámite. Se prevee la aplicación de encuestas de satisfacción del servicio

47

Co-diseño: los problemas y soluciones adoptadas denotan un involucramiento constante y directo con la ciudadanía en general, organizaciones de la sociedad civil y agentes sociales por medio de mecanismos de diseño colaborativo (por ejemplo: pruebas de concepto, prototipaje, ensayos de validación, laboratorios de innovación y similares):

Para el mejoramiento continuo del Modelo de Atención Integral de la Convivencia en Bogotá se realizan mesas periódicas de seguimiento en las cuales se analiza el funcionamiento del modelo de manera integral. Es relevante indicar que este análisis se realiza con las personas técnicas que conocen el procedimiento, debido a que este modelo se basa en el Código establecido mediante una Ley Estatutaria 1801 de 2016, por lo cual requiere de un nivel técnico riguroso. Así mismo, como estrategia de involucramiento de la ciudadanía, se buscan constantemente espacios de difusión con lo que, la estrategia consiguió el Premio Distrital a la Gestión Pública en su versión 2021

48

Colaboración: la identificación de los problemas y la entrega de soluciones han sido realizados a través de una colaboración permanente y estrecha con miembros de organizaciones de la sociedad civil y agentes sociales por medio de mecanismos de implementación colaborativa (por ejemplo: participación de líderes de la comunidad de personas beneficiarias en la entrega "al final de la línea" ("last mile delivery") de la práctica innovadora:

Para el mejoramiento continuo del Modelo de Atención Integral de la Convivencia en Bogotá se realizan mesas periódicas de seguimiento en las cuales se analiza el funcionamiento del modelo de manera integral. Es relevante indicar que este análisis se realiza con las personas técnicas que conocen técnicamente todo el procedimiento, debido a que este modelo se basa en el Código establecido mediante una Ley Estatutaria 1801 de 2016, por lo cual requiere de un nivel técnico riguroso. No es posible aplicar herramientas con la comunidad de personas beneficiarias ya que es una población cambiante dado que cualquier ciudadano podría ser objeto de un comparendo en el marco del CNSCC. Sin embargo, se prevén evaluaciones del programa con la calidad y satisfacción del servicio recibido.

ANEXOS (OPCIONAL)

49

Anexo I. Agregar link del documento:

<https://www.funcionpublica.gov.co/-/estos-son-los-ganadores-del-premio-nacional-de-alta-gerencia-2021>

50

Anexo II. Agregar link del documento:

<https://www.gobiernobogota.gov.co/noticias/nivel-central/dos-anos-dos-meses-se-redujo-tiempo-tramite-comparendos-gracias-la>

51

Anexo III. Agregar link del documento:

<https://bogota.gov.co/mi-ciudad/gobierno/modernizacion-de-inspecciones-redujo-2-meses-tramite-de-comparendos>

DECLARACIÓN DE PARTICIPANTES



La Institución Postulante, a través de quien suscribe, declara que:

1. Conoce las Bases de la actividad "Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva" y acepta todos sus alcances.
2. Toda la información expuesta en el formulario de postulación es veraz y verificable y de entera responsabilidad del postulante.
3. Está dispuesta a proporcionar al Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la OEA toda la información complementaria que le sea solicitada durante el proceso de evaluación.
4. No tiene, o no ha tenido en los últimos cinco años, ningún tipo de vinculación (exceptúese la nacionalidad) con alguno de los Jurados o miembro del Departamento para la Gestión Pública Efectiva.
5. El Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la OEA está autorizado a realizar la difusión de la experiencia innovadora en postulación, así como de los resultados del proceso de reconocimiento.

52

Nombre de la/del Representante Legal:

53

Cargo:

54

Teléfono:

55

Correo Electrónico:

56

Nombre de la persona de contacto:

57

Cargo:

58

Correo electrónico:

luz.guzman@gobiernobogota.gov.co

59

He leído y acepto los términos y condiciones descritos anteriormente en relación al Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva - Edición 2022:

- Sí
- NO