



**CONVIVENCIA
Y SEGURIDAD**

1. SITUACIÓN ACTUAL

a. Identificación

El tema de Seguridad hoy se nombra en el mapa de procesos de la Alcaldía de Cartagena como "Seguridad y Convivencia". Este macroproceso es el encargado en la administración distrital de garantizar la integridad y la seguridad de la población de Cartagena y su patrimonio, con una adecuada planeación de acciones y recursos, gestionando operaciones interinstitucionales.

Está ejecutado en primera instancia por la Secretaría del Interior, quien es la encargada de velar por el respeto de los derechos civiles, garantías sociales y la salvaguarda de la vida, honra y bienes de los habitantes del Distrito. Es esta, la encargada de coordinar las relaciones entre gobierno Distrital, Policía Nacional y las Fuerzas Armadas para orientar, coordinar y fomentar todas las acciones encaminadas a preservar la seguridad y mantener el orden público en el Distrito.

En la secretaría del Interior, están las Inspecciones de policía como actores fundamentales de la seguridad ciudadana, estas son las encargadas de controlar el orden público y la indisciplina social que afectan la convivencia ciudadana, mediante los instrumentos legales establecidos. También vigilan, coordinan y controlan la aplicación del código de policía tanto en las áreas urbanas como rurales. Las inspecciones de policía deben llevar a cabo los procedimientos legales para tramitar las contravenciones comunes y especiales de policía.

La gestión de recursos de seguridad, una parte está en la Secretaría del Interior con la administración de recursos del FONSET y la otra parte se

encuentra en el establecimiento público llamado Distriseguridad, quien tiene como objetivo obtener recursos, aplicarlos y controlarlos en proyectos y programas que apoyen en logística y tecnología a los organismos de seguridad. Su fin es contribuir al mejoramiento de las condiciones de seguridad en la ciudad.

b. Rol Institucional

Teniendo en cuenta las funciones establecidas en el Decreto 304 de 2003, y de conformidad con las conclusiones arrojadas por el estudio técnico se advierte que se están cumpliendo las siguientes funciones a cabalidad por parte de la secretaría del Interior.

- Responder ante el alcalde por la planeación, dirección, coordinación, ejecución y evaluación de programas y políticas asignadas a la secretaría.
- Establecer mecanismos que garanticen el respeto de los derechos civiles, garantías sociales y la salvaguarda de la vida, honra y bienes de los habitantes del Distrito.
- Coordinar las relaciones entre gobierno Distrital, Policía Nacional y las Fuerzas Armadas para orientar, coordinar y fomentar todas las acciones encaminadas a preservar la seguridad y mantener el orden público en el Distrito.
- Recibir denuncias y remitirlas a los funcionarios competentes.
- Diseñar y programar políticas y programas de la administración Distrital, referentes al control de espectáculos públicos, rifas y juegos.
- Garantizar a los ciudadanos la prestación de los servicios policivos según las solicitudes formuladas por los particulares o funcionarios Distritales.
- Otorgar permisos para las manifestaciones, marchas y demás actos de movilización o ejercicio del derecho de reunión que se realicen en su área.
- Otorgar o negar permisos para la realización de juegos, rifas, y espectáculos dentro de su área de competencia.
- Vigilar y atender a la reclusión de personas que se hayan a cargo de las autoridades Distritales. Cabe advertir que esta función si se está cumpliendo, pero están programadas para pasar hacer parte del Proceso Gobierno y Liderazgo Público.
- Coordinar, desarrollar y evaluar los programas y campañas de la Administración Distrital que promuevan la solidaridad y la participación de la comunidad en las actividades relacionadas con la vigilancia y la seguridad ciudadana.

- Coordinar, desarrollar y evaluar los programas y campañas de la Administración Distrital tendientes a la protección de los derechos civiles, garantías sociales, derechos humanos, vida, honra y bienes de los habitantes y visitantes del Distrito. Cabe advertir que esta función si se está cumpliendo, pero están programadas para pasar hacer parte del Proceso Gobierno y Liderazgo Público.
- Fomentar y coordinar entre las autoridades locales y la comunidad, actividades y tareas dirigidas a la conservación del orden público interno.
- Diseñar e implantar planes y procedimientos que definan actuación, responsabilidad y niveles de intervención de los diferentes actores institucionales en el Distrito, en cada una de las fases del ciclo (antes, durante y después).

Seguidamente y teniendo en cuenta el Decreto 0304 de 2003, se puede advertir que no se está cumpliendo la siguiente función.

- Diseñar y coordinar la ejecución de políticas y campañas de la Administración distrital referentes al control de precios y velar por el cumplimiento de las normas correspondientes.

Así mismo es de advertir que de conformidad con las conclusiones arrojadas, los objetivos establecidos en el artículo 4 del Decreto 040 del 27 de enero de 2003, por medio del cual se crea un establecimiento público del orden Distrital DISTRISSEGURIDAD se cumplen cabalmente, tales como:

- El aprovechamiento de los proyectos tecnológicos aplicados al servicio de la vigilancia y seguridad.
- La consecuencia aplicación y control de los bienes y servicios destinados al apoyo integral de los órganos de seguridad y la fuerza pública que opera en el Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias.
- La participación en planes, programas y proyectos que sean diseñados por los organismos y por la Alcaldía Distrital para la prestación eficiente de servicios que garanticen la seguridad integral y fomenten la convivencia ciudadana.

c. Estructura Administrativa actual

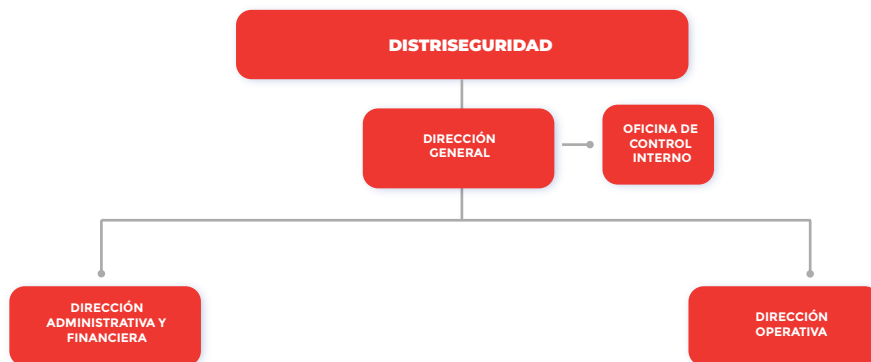


Ilustración 106. Estructura Administrativa actual de Distriseguridad

d. Análisis de capacidades

Capacidad de talento humano: debe ser fortalecido, analizándose las competencias del personal y de acuerdo con este estudio de cargas aquí analizado; debido que actualmente no cuenta con el personal necesario para dar cobertura a la misionalidad del macroproceso.

Capacidad tecnológica: debe fortalecerse esta capacidad en términos de implementación de tecnología que permita realizar monitoreo constante a los distintos componentes de seguridad en la ciudad y que permitan el correcto y la rápida toma de decisiones.

Capacidad técnica: la capacidad técnica se encuentra debilitada, no cuenta con una infraestructura física ni procedimientos técnicos y administrativos para lograr realizar eficazmente el objetivo del proceso.

Capacidad competitiva: el macroproceso debe mejorar la prestación del servicio en términos de capacidad y eficiencia y planeación.

Capacidad Directiva: actualmente la cabeza directiva se encuentra debilitada principalmente en la planeación de la seguridad, el macroproceso es muy reactivo y necesita incluir actividades de dirección y planeación.

e. Análisis de procesos

Seguridad Ciudadana

Proceso	Bien / Servicio	Grupo de Interés
PROCESOS MISIONALES		
Seguridad Ciudadana	Recursos gestionados Denuncias Acuerdos Sanciones	Población de Cartagena de Indias
Mecanismos de Control	Control y seguimiento a eventos públicos y privados Permisos a eventos públicos y privados	Población de Cartagena de Indias
Operaciones en Seguridad	Directrices de operaciones de seguridad Jornadas de sensibilización Consejos comunitarios para atender situaciones específicas del barrio Patrullajes Caravanas Controles Acciones y estrategias para fomentar la convivencia ciudadana y reducción de conflictos Acciones para prevenir el fraude Estrategias en prevención y reducción del delito Programas y planes de convivencia ciudadana	Distrito de Cartagena Ciudadanía

Tabla 85. Identificación General de los procesos actuales de Seguridad Ciudadana

Distriseguridad

Proceso	Bien / Servicio	Grupo de Interés
PROCESOS MISIONALES		
Gestión de Proyectos	Proyectos para aumentar la capacidad logística y tecnológica de los organismos de seguridad	Población de Cartagena de Indias
Gestión Contractual	Bienes comprados y recibidos Servicios contratados Contratos firmados	Población de Cartagena de Indias
Entrega y supervisión	Entregas de Dotación, tecnología y equipos registrados Supervisiones efectuadas	Población de Cartagena de Indias

Tabla 86. Identificación General de los procesos actuales de Distriseguridad

f. Análisis de procesos por opciones prioritarias

Macroproceso	Proceso	¿Se requiere el proceso?	¿Es necesario que sea ejecutado por la entidad?	¿Se lleva a cabo en otras dependencias?	Observaciones
SEGURIDAD CIUDADANA	Seguridad Ciudadana	SI	SI	SI	Se mantiene el proceso
	Mecanismos de Control	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso
	Operaciones de Seguridad	SI	SI	NO	Se mantiene el proceso

Tabla 87. Opciones prioritarias Seguridad Ciudadana.

g. Actual Mapa de procesos



Ilustración 107. Mapa actual de procesos de Seguridad Ciudadana.

h. Diagnóstico por procesos

En términos generales del macroproceso, se evidencia que:

- Los asuntos de seguridad están inmersos en la amplitud de temas que tiene a su cargo la Secretaría del Interior, es necesario buscar alternativas para priorizar las necesidades de seguridad que tiene la ciudad.
- Hay un modelo de operación reactivo en la seguridad de la ciudad, ante cualquier hecho de inseguridad se despliega una acción operativa y policiva, no hay indicios de planeación estratégica.

PROCESO	DIAGNÓSTICO
Seguridad Ciudadana	Proceso que no se encuentra documentado y se evidencia un modelo de operación funcional, ausencia de una visión por procesos o gestión por procesos. Este proceso tiene un objetivo y alcance limitado en comparación con los referentes de otras ciudades, en la actualidad para la Alcaldía de Cartagena, tiene como subprocesos el Fondo de Seguridad y Convivencia Ciudadana Territorial (FONSET), las inspecciones de policía y procesos policivos. Para otras ciudades este proceso incluye los anteriores y además los entornos priorizados, la participación ciudadana, la promoción de la seguridad y la protección a ciudadanos en condiciones especiales. En cuanto al estado actual, se debe resaltar la realidad de las inspecciones de policía, donde se evidencian debilidades en la capacidad operacional, estas prestan sus servicios con recursos limitados, se observan las necesidades de vehículos, computadores, internet, las instalaciones y el personal actual no son suficientes para atender la alta demanda de servicios por parte de los ciudadanos en algunos sectores de la ciudad.
Mecanismos de Control	Se evidencia la necesidad de mejorar el control con los permisos que se otorgan a eventos, y también mejorar la articulación entre las diferentes dependencias e instituciones para su seguimiento.
Operaciones de Seguridad	Proceso que no se encuentra documentado y se evidencia un modelo de operación funcional, desarticulado y sin un alcance determinado en sus servicios o productos. Ausente la gestión por procesos, se evidencia desconocimiento del alcance del proceso, se puede decir que contiene temas, tales como acompañamiento a movilizaciones y aglomeraciones, protección a dignatarios, asistencia y control de operativos en zonas como el centro, las playas, consejos comunitarios y control de hoteles.
Distriseguridad	Los procesos Misionales de Distriseguridad son Gestión de Proyectos, Gestión Contractual y Entrega y supervisión. Estos se encuentran documentados parcialmente y se evidencia un modelo de gestión por procesos en la operación. Se cuenta con gran conocimiento y solvencia institucional en el desarrollo de proyectos Para los proyectos no se destinan los recursos necesarios para cumplir las metas del plan de desarrollo. La infraestructura tecnológica instalada no está funcionando adecuadamente por falta de mantenimiento. Se evidencia la necesidad de hacer sinergias con las dependencias de la administración distrital para generar valor visible a los ciudadanos.

Tabla 88. Diagnóstico de Procesos Seguridad y Convivencia

i. Diagnóstico de personas

El macroproceso Seguridad Ciudadana cuenta con profesionales con las competencias del saber adecuadas para su gestión. No se cuenta actualmente con el personal de carrera necesario para ejecutar actividades claves dentro de los procesos, lo que debilita la efectividad del proceso, la preservación del conocimiento, el sentido de pertenencia y la continuidad de actividades.

j. Diagnóstico de tecnologías


La siguiente tabla muestra el resumen del inventario de hardware, software y bases de datos realizado en este macroproceso:


PROCESO	DIAGNÓSTICO DE HARDWARE
Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> • 39 computadores de mesa - 2 malos • 4 impresoras - 2 malas • 2 escaner - buenos • 1 teléfono IP - bueno
Mecanismos de Control	
Operaciones de Seguridad	
PROCESO	DIAGNÓSTICO DE SOFTWARE
Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Office • Google Chrome • Mozilla Firefox • SIGOB • Sicapital - predis • Antivirus Local • Fushion Inventory • Adobe Reader DC • Winrar • Software de impresora
Mecanismos de Control	
Operaciones de Seguridad	
PROCESO	DIAGNÓSTICO DE BASES DE DATOS
Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ SIGOB
Mecanismos de Control	
Operaciones de Seguridad	

Tabla 89. Inventario de Infraestructura Tecnológica

2. PROPUESTA

a. Canvas del Macroproceso

		ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS MACROPROCESO: CONVIVENCIA Y SEGURIDAD PROCESO/SUBPROCESO: N/A MODELO DE OPERACIÓN - CANVAS	
Aliados Clave <ul style="list-style-type: none"> Presidencia de la República Ministerio del Interior. Ministerio de Defensa. Ministerio de Tecnología e Información y comunicaciones. Gobernación de Bolívar. Fiscalía General (CTI UNP). Fuerzas militares (Ejército, Armada y Fuerza Aérea). Policía Nacional. ICBF Migración Colombia. 	Procesos y Actividades Clave <ul style="list-style-type: none"> Gestión de recursos de seguridad <ul style="list-style-type: none"> Gestión de la seguridad ciudadana Recursos y Apoyo Clave <ul style="list-style-type: none"> Capital Humano Sistemas de información Infraestructura tecnológica Recursos económicos Estructura física. Infraestructura logística de seguridad para la Policía 	Propuesta de Valor Preservar y promover la convivencia y la seguridad en la población de Cartagena y su patrimonio, con una adecuada planeación de acciones y recursos con el fin de asegurar el goce efectivo de los derechos y libertades.	Relación del Beneficiario Proteger el derecho a la vida, la paz, la honra, los bienes, las creencias y demás derechos y libertades, conforme a la Constitución Política de Colombia. Beneficiarios <ul style="list-style-type: none"> Población de Cartagena de Indias Patrimonio de la ciudad de Cartagena de Indias SECTORES PRODUCTIVOS
Salidas e Impactos			
Presupuestos / Costos <p>PRESUPUESTO</p> <ul style="list-style-type: none"> Recursos y proyectos del orden distrital, nacional e internacional. Recursos gestionados y conseguidos por Distriseguridad Fondo de seguridad del territorio (FONSET) <p>COSTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Capital Humano Tecnología: Hardware y Software Infraestructura física Muebles e Inmuebles 	Producto) <ul style="list-style-type: none"> Estructurar Plan de seguridad y convivencia Estructurar Programas de convivencia Accionar estrategia de prevención del delito Diseñar estrategias para fomentar buenas relaciones ciudadanos y entorno, reducción de conflictos Ejecutar jornadas de sensibilización para fomentar buenas relaciones ciudadanos Realizar análisis prospectivo de seguridad Gestionar recursos económicos Gestionar proyectos de financiación 	Resultado <ul style="list-style-type: none"> Plan integral de seguridad y convivencia Programas de convivencia Acciones de prevención del delito: infraestructura ciudadana luz. Estrategias para fomentar buenas relaciones ciudadanos y entorno, reducción de conflictos Jornadas de sensibilización Recursos gestionados 	Impacto <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de los objetivos de seguridad del distrito Evitar ocurrencias de delitos, para prevenir. Reducción de conflictos Delitos controlados Organismos de seguridad con la infraestructura idónea.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS																																						
	MACROPROCESO: CONVIVENCIA Y SEGURIDAD																																						
	PROCESO/SUBPROCESO: N/A																																						
	MODELO DE OPERACIÓN - CANVAS																																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Comprobar infraestructura para la seguridad</th> <th>Aumento de la capacidad logística de los organismos de seguridad</th> <th>Fortalecimiento de los organismos de seguridad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entregar dotación, tecnología y equipos</td> <td>Dotación, tecnología y equipos entregados</td> <td>Reducir de indicadores de inseguridad</td> </tr> <tr> <td>Recibir denuncias contra la seguridad y la convivencia</td> <td>Denuncia</td> <td>Convivencia</td> </tr> <tr> <td>Mediar conflictos</td> <td>Acuerdos</td> <td>Ambientes tranquilos</td> </tr> <tr> <td>Aplicar sanciones</td> <td>Sanciones</td> <td>Mejorar índices de seguridad</td> </tr> <tr> <td>Ejecutar operaciones para seguridad de personas y el patrimonio</td> <td>Ciudadanos y patrimonio protegidos</td> <td>Evitar ocurrencias de delitos, para prevenir.</td> </tr> <tr> <td>Realizar consejos comunitarios de seguridad en barrios</td> <td>Atender situaciones específicas de la situación del barrio</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Patrullajes para hacer cumplir el código de policía</td> <td>Atender situaciones específicas de la situación del barrio</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Controlar situaciones de riesgo en seguridad, operaciones, comunicaciones y tecnología de seguridad</td> <td>Riesgos de seguridad mitigados</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Controlar eventos y lugares públicos</td> <td>Mecanismos de control ejecutados</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Realizar análisis estadístico de la criminalidad seguridad para tomar decisiones</td> <td>Directrices para gestionar las operaciones de seguridad.</td> <td></td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> ● Definir indicadores ● Analizar indicadores ● Documentar Acciones de mejora ● Implementar las acciones </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ● Mediciones de oportunidad ● Mediciones de calidad ● Mediciones de cumplimiento de metas de seguridad ● Mediciones del cumplimiento de la planeación del proceso ● Análisis de resultados ● Mejoras registradas ● Mejoras implementadas </td> <td> Procesos mejorando continuamente la oportunidad, eficacia y eficiencia. </td> </tr> </tbody> </table>				Comprobar infraestructura para la seguridad	Aumento de la capacidad logística de los organismos de seguridad	Fortalecimiento de los organismos de seguridad	Entregar dotación, tecnología y equipos	Dotación, tecnología y equipos entregados	Reducir de indicadores de inseguridad	Recibir denuncias contra la seguridad y la convivencia	Denuncia	Convivencia	Mediar conflictos	Acuerdos	Ambientes tranquilos	Aplicar sanciones	Sanciones	Mejorar índices de seguridad	Ejecutar operaciones para seguridad de personas y el patrimonio	Ciudadanos y patrimonio protegidos	Evitar ocurrencias de delitos, para prevenir.	Realizar consejos comunitarios de seguridad en barrios	Atender situaciones específicas de la situación del barrio		Patrullajes para hacer cumplir el código de policía	Atender situaciones específicas de la situación del barrio		Controlar situaciones de riesgo en seguridad, operaciones, comunicaciones y tecnología de seguridad	Riesgos de seguridad mitigados		Controlar eventos y lugares públicos	Mecanismos de control ejecutados		Realizar análisis estadístico de la criminalidad seguridad para tomar decisiones	Directrices para gestionar las operaciones de seguridad.		<ul style="list-style-type: none"> ● Definir indicadores ● Analizar indicadores ● Documentar Acciones de mejora ● Implementar las acciones 	<ul style="list-style-type: none"> ● Mediciones de oportunidad ● Mediciones de calidad ● Mediciones de cumplimiento de metas de seguridad ● Mediciones del cumplimiento de la planeación del proceso ● Análisis de resultados ● Mejoras registradas ● Mejoras implementadas 	Procesos mejorando continuamente la oportunidad, eficacia y eficiencia.
Comprobar infraestructura para la seguridad	Aumento de la capacidad logística de los organismos de seguridad	Fortalecimiento de los organismos de seguridad																																					
Entregar dotación, tecnología y equipos	Dotación, tecnología y equipos entregados	Reducir de indicadores de inseguridad																																					
Recibir denuncias contra la seguridad y la convivencia	Denuncia	Convivencia																																					
Mediar conflictos	Acuerdos	Ambientes tranquilos																																					
Aplicar sanciones	Sanciones	Mejorar índices de seguridad																																					
Ejecutar operaciones para seguridad de personas y el patrimonio	Ciudadanos y patrimonio protegidos	Evitar ocurrencias de delitos, para prevenir.																																					
Realizar consejos comunitarios de seguridad en barrios	Atender situaciones específicas de la situación del barrio																																						
Patrullajes para hacer cumplir el código de policía	Atender situaciones específicas de la situación del barrio																																						
Controlar situaciones de riesgo en seguridad, operaciones, comunicaciones y tecnología de seguridad	Riesgos de seguridad mitigados																																						
Controlar eventos y lugares públicos	Mecanismos de control ejecutados																																						
Realizar análisis estadístico de la criminalidad seguridad para tomar decisiones	Directrices para gestionar las operaciones de seguridad.																																						
<ul style="list-style-type: none"> ● Definir indicadores ● Analizar indicadores ● Documentar Acciones de mejora ● Implementar las acciones 	<ul style="list-style-type: none"> ● Mediciones de oportunidad ● Mediciones de calidad ● Mediciones de cumplimiento de metas de seguridad ● Mediciones del cumplimiento de la planeación del proceso ● Análisis de resultados ● Mejoras registradas ● Mejoras implementadas 	Procesos mejorando continuamente la oportunidad, eficacia y eficiencia.																																					

b. Oportunidades de mejora

A continuación, se describen las oportunidades de mejora por proceso:

- Crear una secretaría que gestione todos los asuntos de seguridad y convivencia, para concentrar la estrategia y la operación de la seguridad de la ciudad.
- Definir el Plan Integral de Seguridad y Convivencia para la ciudad. Este es el punto de partida idóneo de las directrices, estrategias, políticas, planes, programas y proyectos en el corto, mediano y largo plazo y así intervenir los problemas de seguridad del Distrito.
- Definir desde la planeación, los servicios que cada proceso de seguridad debe garantizar y entregar a la ciudadanía, teniendo como punto de partida los mencionados en el canvas contenido en este documento y hacer una descripción más detallada de calidad y oportunidad, incluyendo indicadores de gestión.
- Crear el proceso de Planeación de la Seguridad Ciudadana y se sugiere que tenga dos subprocesos que sean la Planeación de la Seguridad Integral (Nuevo subproceso) y la Gestión de Recursos. Se sugiere que el subproceso de Planeación de la Seguridad Integral contenga las siguientes actividades:

Subproceso	No.	Actividad
Planeación de la Seguridad Integral	1	Formular plan integral de seguridad del Distrito
	2	Evaluar plan integral de seguridad

Tabla 90. Actividades propuestas Subproceso Planeación de la Seguridad Integral

- Engranar todas las actividades de Distriseguridad con el subproceso de Gestión de recursos. Las actividades de los Fondos Territoriales de Seguridad y Convivencia (FONSET) deberían asignarse a este subproceso.

A continuación, se muestra el mapa de procesos propuesto para este macroproceso:

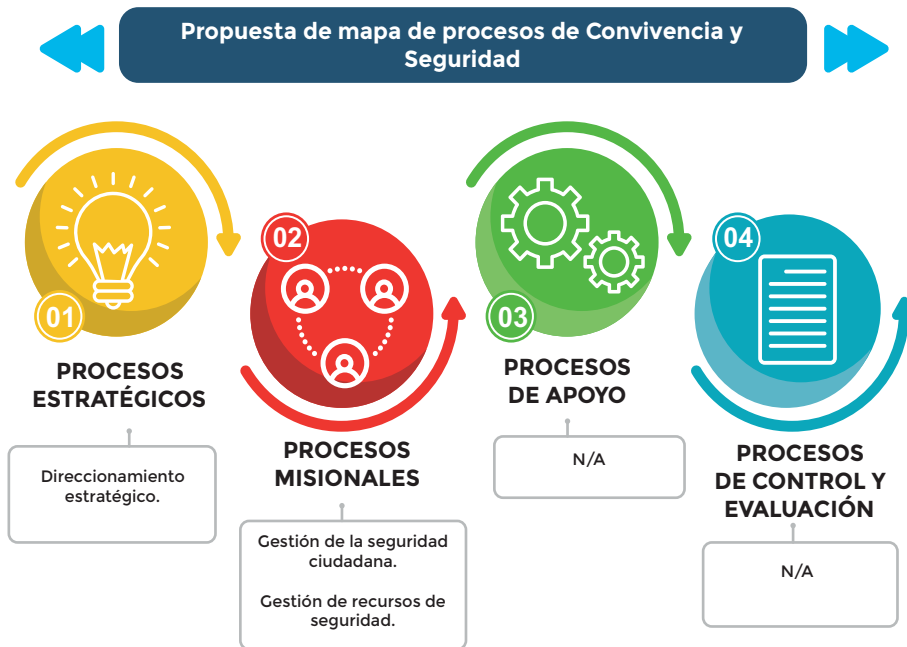


Ilustración 108. Mapa de procesos To Be de Convivencia y seguridad

c. Conclusiones

- Crear una secretaría de seguridad y convivencia.
- Estructurar el plan integral de seguridad ciudadana.
- Realizar reingeniería de procesos.
- Implementar enfoque de gestión por procesos.
- Actualizar la documentación de todos los procesos.
- Fortalecer la planta y vincular laboralmente al personal.
- Implementar tecnologías de la información.
- Mejorar el servicio de seguridad que se le presta a la ciudadanía utilizando indicadores que permitan comparar las tasas de inseguridad con los resultados de las acciones de mitigación del delito implementadas.
- Aumentar los esfuerzos en programas de prevención del delito.
- Mejorar la capacidad operacional de las inspecciones de policía. Se debe aumentar el número de Inspecciones y asignar los recursos humanos necesarios.

- **Realizar un estudio técnico específico y especializado para determinar el número total de bomberos y salvavidas, que necesita la ciudad. Para la realización de este estudio técnico se requiere del acompañamiento del Ministerio de Interior y de la Dirección Nacional de Bomberos para definir cuáles serían las características técnicas según las necesidades operativas del cuerpo de bomberos y salvavidas de Cartagena.**