

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y CONTROL</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO <b>OPERATIVOS "CONFIA EN TU CIUDAD"</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 28-Jul-17	<b>VERSIÓN</b> 06	<b>CODIGO</b> SCC-P-020	<b>PÁGINA</b> 1 de 7

### 1. OBJETIVO

Mejorar la percepción de seguridad en la ciudadanía, mediante la acción articulada de las Instituciones y Dependencias de Justicia y de Policía que hacen parte del Gobierno Local, en la minimización de los riesgos, disuasión de conductas delictivas y promoción de la sana convivencia en Comunas y Corregimientos del Municipio de Pasto.

### 2. ALCANCE

Todas las Comunas y Corregimientos del Municipio de Pasto que soliciten y requieran de atención en seguridad a través de la estrategia "CONFIA EN TU CIUDAD".

### 3. RESPONSABLE

Subsecretario/a) de Justicia y Seguridad y el equipo coordinador de la Estrategia "CONFIA EN TU CIUDAD"

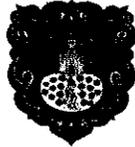
### 4. DEFINICIONES

**Confía en tu ciudad:** Estrategia orientada a actuar interinstitucional e intersectorialmente en comunas y corregimientos del Municipio de Pasto, con el propósito de contribuir o mejorar la percepción de seguridad de cada una de las comunidades intervenidas, haciendo presencia institucional mediante el trabajo conjunto con Instituciones como Policía Nacional, Ejército, CTI, SIJIN, entre otras.

**Cronograma operativo:** Documento que relaciona cada uno de los operativos programados de acuerdo a las P.Q.R.D. recepcionadas, con determinación de la problemática presentada.

**Operativo:** Es el desarrollo de las actividades dirigidas a propender por la seguridad de la ciudadanía, ejecutadas por el personal de la Estrategia "CONFIA EN TU CIUDAD" en acción articulada con las autoridades competentes de acuerdo a la problemática identificada en cada comuna o corregimiento.

**PQRDS:** Es la sigla que hace referencia a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que hace la comunidad, en ejercicio del derecho fundamental de petición que toda persona individual o jurídica, puede hacer ante las autoridades públicas o privadas.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y CONTROL</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO <b>OPERATIVOS "CONFIA EN TU CIUDAD"</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 28-Jul-17	<b>VERSIÓN</b> 06	<b>CODIGO</b> SCC-P-020	<b>PÁGINA</b> 2 de 7

**Petición:** es la manifestación de una persona natural o jurídica, dirigida a un organismo público o privado, mediante la cual se eleva una solicitud o petición con la exposición de los motivos en los que se basa.

**Queja:** es un escrito o comunicación verbal a través del cual se pone de manifiesto la insatisfacción de una persona usuaria en relación con el servicio recibido por parte de una institución o autoridad o cuando considere menoscabados sus derechos o los de otra persona.

**Reclamo:** es la manifestación que hace una persona ante una institución o autoridad, poniendo en conocimiento un hecho donde existe la presunción de violación o lesión de un derecho en su perjuicio, exigiendo la satisfacción de su legítimo interés particular.

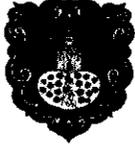
**Denuncia:** es una declaración mediante la cual, se da a conocer una situación irregular, ilegal o injusta que causa perjuicio.

## 5. CONTENIDO

TAREA	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO
<b>1. Recepción de las PQRDS:</b> La Secretaría Ejecutiva o Auxiliar Administrativo (a) de la Subsecretaría de Justicia y Seguridad, unidad de correspondía de la Alcaldía Municipal o la Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos las PQRD o solicitudes de la comunidad o entidades, dejando registro en el libro radicador y las entrega al Subsecretario (a) para su revisión.	Secretaría / Auxiliar Administrativo (a) Subsecretaría de Justicia y Seguridad	Libro Radicador
<b>2. Direccionar las PQRDS:</b> El (la) Subsecretario (a) de Justicia y Seguridad, entrega al coordinador de la Estrategia CONFIA EN TU CIUDAD las PQRD o solicitudes de competencia de la Estrategia, con el fin de que se programe el operativo respectivo.	Subsecretario (a) de Justicia y Seguridad  Coordinador de la Estrategia "CONFIA EN TU CIUDAD	Nota interna de direccionamient o /Oficios / documentos anexos

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y CONTROL</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO <b>OPERATIVOS "CONFIA EN TU CIUDAD"</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 28-Jul-17	<b>VERSIÓN</b> 06	<b>CODIGO</b> SCC-P-020	<b>PÁGINA</b> 3 de 7

<p><b>3. Programar operativos:</b> El coordinador de la Estrategia "CONFIA EN TU CIUDAD" programa los operativos a realizar, de acuerdo al contenido de las PQRD o solicitudes de la comunidad o entidades entregadas, para lo cual:</p> <p>a) Realizar un cronograma operativo que consigne el lugar y la problemática presentada en la PRQD solicitudes de la comunidad o entidades.</p> <p>b) Oficia a las entidades competentes que deban prestar acompañamiento al operativo, cuando se requiera, de acuerdo a la problemática descrita en la PQRD solicitudes de la comunidad o entidades.</p>	<p>Coordinador de la Estrategia "CONFIA EN TU CIUDAD"</p>	<p>SCC-F-067 Cronograma operativo Estrategia Confía en tu Ciudad</p> <p>Oficios</p>
<p><b>4. Desarrollar operativos:</b> Una vez obtenida la respuesta de las autoridades competentes cuando se haya requerido su acompañamiento, se acude al punto de encuentro y se da inicio al operativo de acuerdo a lo programado verificando las necesidades del caso.</p> <p>Cuando no se requiera convocar otras entidades, se dará tratamiento a la PQRD solicitudes de la comunidad a entidades conforme a la competencia y en los términos de ley.</p>	<p>Equipo estrategia "CONFIA EN TU CIUDAD"</p> <p>Entidades competente</p>	<p>SCC-F-168 Informe de Operativo</p>
<p><b>5. Acampamiento a Operativos:</b> Conjuntamente con la Policía Metropolitana de Pasto el personal de la Estrategia Confía en tu Ciudad realizan el recorrido por la jurisdicción de las diferentes Estaciones de Policía del Municipio, a fin de verificar posibles situaciones de intervención que constituyan afectación al orden, la tranquilidad y la sana convivencia.</p>	<p>Equipo estrategia "CONFIA EN TU CIUDAD"</p>	<p>SCC-F-168 Informe de Operativo</p> <p>SCC-F-096 Control Operativo Estrategia Confía en tu Ciudad</p>
<p><b>6. Realizar Informe de operativo:</b> El responsable de cada zona (norte, centro, sur) donde se hayan realizado los operativos, rinde un informe al</p>	<p>Equipo estrategia</p>	<p>SCC-F-168</p>

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y CONTROL</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO <b>OPERATIVOS "CONFIA EN TU CIUDAD"</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 2B-Jul-17	<b>VERSIÓN</b> 06	<b>CODIGO</b> SCC-P-020	<b>PÁGINA</b> 4 de 7

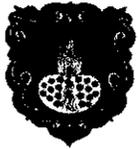
<p>Subsecretario(a) de Justicia y Seguridad, detallando el lugar, la problemática y las acciones adelantadas durante el operativo, anexando registro fotográfico, documentación o evidencias y consignando las observaciones necesarias.</p> <p>6.1 Notificación: Se procede a oficiar o llamar al peticionario de la PQRD o solicitudes de la comunidad o entidades, notificando las actividades y resultado de los operativo realizados.</p>	"CONFIA EN TU CIUDAD"	Informe de Operativo  Oficio
<p><b>7. Realizar seguimiento:</b> Transcurrido un mes después de cada operativo realizado, según la problemática reportada en la PQRDS, el Subsecretario de Justicia y Seguridad, el Coordinador Operativo y el responsable de cada zona, realizan el seguimiento a la efectividad operativa, verificando el impacto, la persistencia o eliminación de la problemática y la necesidad de realizar una nueva intervención.</p>	Coordinador de la Estrategia "CONFIA EN TU CIUDAD  Responsable de cada zona	SCC-F-067 Seguimiento efectividad operativa en PQRDS
<p><b>8. Realizar mesa de análisis operativo y estadístico:</b> Hecho el consolidado mensual de operativos, una vez cada tres meses, el (la) Subsecretario(a) de Justicia y Seguridad se reúne con el Equipo de la Estrategia "CONFIA EN TU CIUDAD" y el personal del Observatorio del Delito, a fin de hacer un análisis de la situación de seguridad en cada comuna y Corregimiento, teniendo en cuenta los operativos realizados y los resultados obtenidos en los mismos, así como el análisis estadístico que obtiene el Observatorio.</p>	Subsecretario (a) de Justicia y Seguridad Equipo estrategia "CONFIA EN TU CIUDAD" Observatorio del Delito	Actas  Informe consolidado Observatorio del Delito  SCC-F-168 Informe de Operativo  SCC-F-067 Seguimiento efectividad operativa en PQRD

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y CONTROL</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO <b>OPERATIVOS "CONFIA EN TU CIUDAD"</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 28-Jul-17	<b>VERSIÓN</b> 06	<b>CODIGO</b> SCC-P-020	<b>PÁGINA</b> 5 de 7

<p><b>9. Realizar proposición de estrategias de intervención:</b>  Hecho el análisis de seguridad comparativo, se procederá si es necesario a estructurar metodologías de intervención de comunas y/o corregimientos, según los resultados arrojados.</p>	<p>Subsecretario (a) de Justicia y Seguridad</p> <p>Equipo estrategia "CONFIA EN TU CIUDAD"</p> <p>Equipo Observatorio del Delito</p>	<p>Actas</p> <p>Oficios</p>
<p><b>10. Realizar encuestas de percepción de seguridad y convivencia ciudadana.</b> Se realiza por parte de los miembros de la estrategia confía en tu ciudad la aplicación de la encuesta de Percepción Ciudadana en las diferentes zonas donde la estrategia realiza los operativos, con el fin de realizar el seguimiento a indicadores de la estrategia y la percepción de la comunidad frente a la efectividad de la estrategia, de la Secretaría de Gobierno y la Seguridad en general del municipio de Pasto.</p>	<p>Equipo estrategia "CONFIA EN TU CIUDAD"</p>	<p>SCC-F-040 Encuesta de percepción ciudadana</p>

## 6. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia
- Decreto 790 de 1995. Por el cual se crea el Código Departamental de Policía
- Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1551 de 2012. Por la cual se dictan normas para modernizar la organización y el funcionamiento de los Municipios.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y CONTROL</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO <b>OPERATIVOS "CONFIA EN TU CIUDAD"</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 28-Jul-17	<b>VERSIÓN</b> 06	<b>CODIGO</b> SCC-P-020	<b>PÁGINA</b> 6 de 7

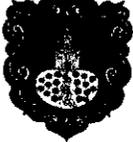
- Acuerdo 007 de 2017 deroga el acuerdo 017 de 2013 "Por medio del cual se crea e implementa el "Centro de Prevención Integral para la Convivencia - CECON" y se dictan otras disposiciones" y crea el Centro de Traslado por Protección - CTP.

- Decreto 0238 de 2015, Por el cual se adoptan medidas para preservar el orden público.

- Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

#### 7. CONTROL DE CAMBIOS.

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA
01	Se modificó definiciones, contenido y normatividad.	07-Julio-2014	02
02	Definiciones: Se suprime la definición de CECON y Hoja de Ruta y se incluye la definición de cronograma operativo	27-Abril-2015	03
03	Definiciones Actividad No. 2 Documentos registro. Actividad No. 3 Documentos registro. Se incluye un nueva actividad (No 6) Normatividad. Actividad No. 7 Documentos registro Se cambia la sigla PQRS por PQRD en todo el contenido del procedimiento	25-Sep-15	04
04	Se modifica el cambio de nombre de estrategia de PASTO SEGRUO a CONFIA EN TU CIUDAD, igualmente en el nombre del procedimiento y se aclara en el paso 3 literal A. se especifica que es referente a la problemática descrita en las PQRD. Se agrega la actividad <b>8.1 Notificación:</b> Se procede a oficiar o llamar al peticionario de la PQRD, notificando las actividades y resultado de los operativos realizados.	08-Ago-16	05
05	Se modifican las tareas reestructuración e inclusión de la tarea 5. Acompañamiento a operativos y tarea 10 encuestas de percepción de seguridad y convivencia ciudadana. Numeral 8.1 pasa a tarea 6. Realizar el informe de operativo.	28-Julio-2017	06

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y CONTROL</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO <b>OPERATIVOS "CONFIA EN TU CIUDAD"</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 28-Jul-17	<b>VERSIÓN</b> 06	<b>CODIGO</b> SCC-P-020	<b>PÁGINA</b> 7 de 7

Elaborado por:  <b>PABLO ANDRES URBINA BRAVO</b> Contratista - Coordinador de Calidad	Revisado por:  <b>JAIME SANTACRUZ SANTACRUZ</b> Líder Proceso Mejora Continua	Aprobado por:  <b>EDUARDO ENRIQUEZ CAICEDO</b> Líder Proceso Seguridad, Convivencia y Control
--	---	--