

Dependencia retadora



¿Cómo mejorar la eficiencia y la eficacia en la prestación de servicios de seguridad por zonas?

Descripción breve del reto

Aunque el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín tiene una historia llena de retos desde el punto de vista de la seguridad, los avances de las décadas recientes evidencian mejoría en indicadores críticos que no solo nos muestran un avance constante de las capacidades de los actores de seguridad local, sino que además dan cuenta de resultados de políticas, programas, planes y proyectos enfocados en procesos de inclusión, sociales y económicos para transformar esta realidad.

En este sentido, pese a que las cifras de indicadores críticos de seguridad han mejorado, persisten brechas que deben abordarse desde perspectivas holísticas que implican trabajar en todos los frentes que puedan aportar a su reducción, uno de esos frentes es la eficiencia y la eficacia en la prestación de servicios de seguridad.

La eficiencia se entiende como: “la relación entre el nivel del objetivo logrado y la adecuada utilización de los recursos disponibles, es decir, es la relación entre la producción de un bien o servicio y los inputs que fueron usados para alcanzar ese nivel de producción”.¹

Sobre la eficacia encontramos que “*este concepto está referido principalmente al grado de cumplimiento de las metas o resultados, sin tomar en consideración, la cantidad de recursos empleados, pues lo que interesa es tratar de hacer las cosas lo mejor posible*”.²

El sector seguridad es particularmente sensible a esta lógica ya que se trata de cuidar las vidas y los bienes de las personas, debido a esto la misionalidad de sus servicios requieren del uso más eficiente de los recursos y de la eficacia más alta para la provisión de seguridad efectiva.

¹ Ganga, Cassinelli, Satana & Castillo. (2016, diciembre). Alcances teóricos al concepto de eficiencia organizativa: una aproximación a lo universitario. Revista Líder NRO. 29.

² Ganga, Cassinelli, Satana & Castillo. (2016, diciembre). Alcances teóricos al concepto de eficiencia organizativa: una aproximación a lo universitario. Revista Líder NRO. 29.

C O N T E X T O

Según Medellín Cómo vamos “Tras un periodo de 4 años de crecimiento continuo del número y tasa de homicidios entre 2015 y 2018, se inició una reducción en el año 2019 que se continuó en el año 2020, esencialmente por la disminución de la movilidad y la mejora de las capacidades de la fuerza pública. Es así que, se pasó de 592 homicidios y una tasa de 23,8 homicidios por cada 100 mil habitantes en 2019, a 365 homicidios y una tasa de 14,4 por cada 100 mil habitantes en 2020”³

Esta cifra sigue a la baja a la fecha, en la ciudad este año se reportan en cifras oficiales del SISC (Sistema de Información de Seguridad y Convivencia) “Entre el 1 de enero y el 18 de septiembre de 2022 se han registrado 272 homicidios en la ciudad de Medellín, 16 menos que durante el mismo período de 2021, lo cual significa una disminución del 6 % durante el año actual”.⁴

La tasa de homicidios es solo uno de esos indicadores críticos en el sector seguridad, un buen ejemplo para comprender donde estamos y hacia donde debemos dirigirnos como ciudad, en ese sentido debemos reconocer que, pese a que la reducción es evidente, las cifras actuales siguen representando un reto enorme para la ciudad, mejorarlas es obligado para mejorar la calidad de vida de los habitantes de Medellín.

Objetivo: Aumentar la eficiencia y la eficacia en la prestación de servicios de seguridad por zonas.

- Identificar los problemas arraigados que afectan la seguridad por zonas.
- Realizar análisis estratégicos en la prestación de servicios de seguridad.
- Optimizar sus servicios a través de la capacitación constante de los agentes de seguridad.
- Construir procedimientos de: Prevención, disuasión y control de riesgos.
- Realizar la distribución geográfica de agentes dependiendo del tipo de riesgo estadísticamente más relevante por zona.



Público objetivo

- Comerciantes,
- empresarios,
- ciudadanos y colectivos del distrito de Ciencia Tecnología e Innovación.



Por qué es un problema

- se compromete la seguridad de muchas zonas de la ciudad y la atención a los casos denunciados al no contar con un sistema efectivo de vigilancia y alerta.

³ Medellín Cómo Vamos. Informe de Calidad de Vida de Medellín, 2020

⁴ Informe semanal de seguridad y convivencia (Enero 1 – septiembre 17 de 2022) Sistema de información de Seguridad y Convivencia. **SICS.**

	<ul style="list-style-type: none"> • La geolocalización de los vehículos de los diferentes actores de seguridad puede permitir la asignación efectiva de casos por proximidad mejorando la oportunidad de la respuesta. • Con el sistema actual, los diferentes actores de seguridad no están en capacidad de dar respuesta oportuna a todas las necesidades y denuncias.
--	---

Causas del problema

- No existen herramientas que articulen las operaciones y acciones del sector seguridad de forma integral.
- No se implementan enfoques de seguridad multidisciplinarios que incluyan los actores, las tecnologías y los procesos para gestionar sistemas de seguridad de alta complejidad.
- No se implementan soluciones de seguridad costo eficientes (que justifique la destinación de recursos aprovechando la solución).
- Los tiempos de respuesta y el traslado del personal de seguridad no son óptimos, dando espacio para la agudización de riesgos.



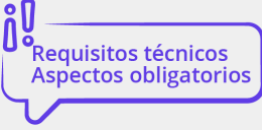
Cifras y hechos relevantes

Algunas cifras relevantes sobre el estado de la seguridad en Medellín nos las entrega el Sistema de Información para la Seguridad y la Convivencia **SISC**, las cifras de 2022 con corte al 17 de septiembre son las siguientes:

- Hurto a personas **18.558.**
- Carros hurtados **656.**
- Hurto de motocicletas **4.124.**
- Hurto a residencias **1.046.**
- Hurto a establecimientos comerciales **1.916.**
- Extorsión **227.**
- Violencia intrafamiliar **8.541.**
- Lesiones personales **3.433.**

¿Qué espera de la solución?



 <p>Impacto esperado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la articulación de actores, tecnologías y procesos del sector seguridad. • Aumentar la confianza entre los actores del sector seguridad y la ciudadanía. • Mejorar la comunicación entre ciudadanos y los actores del sector seguridad. • Aumentar la eficiencia en la prestación de servicios de seguridad. • Aumentar la eficacia en la prestación de servicios de seguridad.
 <p>Barreras o restricciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Barreras culturales en la adaptación a soluciones tecnológicas. • Articulación de actores altamente demandados por sus actividades misionales. • Articular actores fuera del sector seguridad en el desarrollo de soluciones. • Protección de información de sector seguridad.
 <p>Requisitos técnicos Aspectos obligatorios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tener una visión holística y multidisciplinar para evaluar el problema y proponer soluciones. • Tener en cuenta que la información del sector seguridad cuenta con alta protección legal. • Vincular los objetivos del Plan Integral de Seguridad y Convivencia Ciudadana Medellín PISCC 2020-2023.

Mapa de stakeholders

